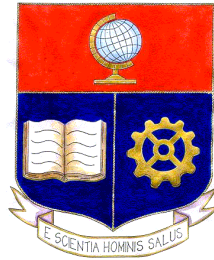


ESCUELA POLITÉCNICA



NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“REESTRUCTURA DE LA DIRECCION GENERAL DE PERSONAL DE LA
POLICIA NACIONAL, UTILIZANDO LA METODOLOGIA DE PROCESOS”**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

JORGE ANIBAL NAVARRETE RIVADENEIRA

DIRECTOR: MBA Roberto Salazar

Quito, Marzo del 2007

DECLARACIÓN

Yo Jorge Aníbal Navarrete Rivadeneira, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Quito, 6 de marzo del 2007

**Lcdo. Roberto Salazar MBA.
DIRECTOR DE TESIS**

CERTIFICACION

El presente trabajo de investigación realizado por el Sr. Dr. Jorge Navarrete Rivadeneira, cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos en la Escuela Politécnica Nacional para esta clase de trabajos, por lo que autorizo su presentación.

Quito, Mayo del 2007

**Lcdo. Roberto Salazar MBA
DIRECTOR**

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento más sincero al creador por haberme permitido cumplir con una etapa profesional de mi vida, a la Policía Nacional del Ecuador por facilitarme esta especialización, de manera especial al Lcdo. Roberto Salazar por su paciencia y entrega en este proyecto y a cada uno de los Docentes y Catedráticos de la Escuela Politécnica Nacional que me entregaron sus conocimientos y contribuyeron para la planificación y ejecución del presente trabajo.

EL AUTOR

DEDICATORIA

El esfuerzo desarrollado para el presente trabajo es dedicado con un profundo amor y respeto para mi esposa Sandra, a mis preciosos hijos Patricia, Jorge, y Estefanía; a mis padres Antonio e Imelda quienes por su amor, apoyo y paciencia se han convertido en el motor de mi vida, gracias por todo.

CONTENIDOS

CAPITULO I

1. Introducción
 1. Nacimiento y evolución
 2. Estructura de la organización
2. Objetivos
3. Diagnostico de la organización
 1. Diagnóstico
 2. Recomendaciones
4. Alcance

CAPITULO II

- 2.1 Herramientas Básicas para el Levantamiento de Procesos
 - 2.1.1 Flujograma
 - 2.1.2 Verificación
- 2.2 Mapeo de proceso.
 - 2.2.1 Organigrama Funcional de la DGP
 - 2.2.2 Mapa de Procesos.
- 2.3 Elaboración de los diagramas de flujo
 - 2.3.1 Proceso Planeamiento apreciación de personal
 - 2.3.2 Proceso Planeamiento selección de cursos
 - 2.3.3 Proceso Archivo Pasivo de documentos, revista de comisario
 - 2.3.4 Archivo Pasivo de documentos, recaudación
 - 2.3.5 Procesos informáticos, entrega de hoja de vida
 - 2.3.6 Procesos informáticos rectificación de datos
 - 2.3.7 Proceso registro de documentos evaluaciones anuales
 - 2.3.8 Proceso registro de documentos ,felicitaciones
 - 2.3.9 Proceso designación y traslados, pases
 - 2.3.10 Proceso concesión de licencias y permisos, licencias
 - 2.3.11 Proceso concesión de licencias permiso para contraer matrimonio
 - 2.3.12 Proceso legal Notificaciones y Citaciones

- 2.3.13 Proceso legal resoluciones sobre situaciones policiales
 - 2.3.14 Proceso administración de documentos Recepción de documentos
 - 2.3.15 Proceso administración de documentos Archivo de documentos
 - 2.3.16 Proceso sistema documental elaboración de comunicaciones
 - 2.3.17 Proceso sistema documental Designación de oficiales de control
 - 2.3.18 Proceso Gestión de Recursos Humanos selección de personal
 - 2.3.19 Proceso Gestión de Recursos Humanos inducción de personal
 - 2.3.20 Proceso Análisis, Medida y Mejora Controles estadísticos
 - 2.3.21 Proceso Análisis, Medida y Mejora, tratamiento de no conformidades
- 2.4 Elaboración de Instructivos
- 2.4.1 Instructivo Incremento de Personal
 - 2.4.2 Instructivo para Cursos policiales y especialidades
 - 2.4.3 Instructivo para la Obtención de revista de comisario
 - 2.4.4 Instructivo para la Recaudación de las especies valoradas
 - 2.4.5 Instructivo para Entrega de hoja de vida
 - 2.4.6 Instructivo para Rectificación de datos
 - 2.4.7 Instructivo para Registro de evaluaciones anuales
 - 2.4.8 Instructivo para Registrar meritos (felicitaciones)
 - 2.4.9 Instructivo para Designación y traslados
 - 2.4.10 Instructivo para Concesión de licencias y permisos, licencias
 - 2.4.11 Instructivo para Notificaciones y Citaciones
 - 2.4.12 Instructivo para Resoluciones sobre situaciones policiales
 - 2.4.13 Instructivo para Administración de Documentos recepción
 - 2.4.14 Instructivo para Administración de Documentos, Archivo activo
 - 2.4.15 Instructivo para Elaboración de comunicaciones
 - 2.4.16 Instructivo para Designación de oficiales de control.
 - 2.4.17 Instructivo para selección de personal
 - 2.4.18 Instructivo para inducción de personal
 - 2.4.19 Instructivo para Análisis, Medida y Mejora controles estadísticos
 - 2.4.20 Instructivo para tratamiento de no conformidades

CAPITULO III

- 3.1 Elaboración de los proyectos de Reglamentos “Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal”, y “Reglamento de Pases y Traslados de la Policía Nacional”.
 - 3.1.1 Proyecto de Reglamento “Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal”.
 - 3.1.2 Proyecto de “Reglamento de Pases y Traslados de la Policía Nacional”
- 3.2 Elaboración De Manuales de Calidad y de Mejora Continua
 - 3.2.1 Manual de Calidad de la Dirección General de Personal
 - 3.2.2 Manual de Mejora Continua
- 3.3 Políticas de La Dirección General de Personal
 - 3.3.1 Directrices, Políticas y Sondeos de la Organización
 - 3.3.2 Políticas de la Calidad

CAPITULO IV

- 4.1 Satisfacción del Cliente
 - 4.1.1 Instructivo de Satisfacción del Usuario/ Cliente
- 4.2 Auditorias Internas
 - 4.2.1 Procedimiento para Auditorias Internas
 - 4.2.2 Manual de Procedimiento para Auditorias Internas
 - 4.2.3 Instructivo para ejecución de auditorias
 - 4.2.4 Auditoria Interna realizada en la Dirección General de Personal

CAPITULO V

- 5.1 Preauditorias
- 5.2 Auditoria

5.3 Certificación

viii

5.3.1 La norma ISO 9001-2000

5.3.2 Auditorias de Certificación

5.3.2.1 Informe de Auditoría

5.4 Mejoramiento continuo

5.4.1 Proceso de Mejora Continua

5.4.2 Instructivo de acción para Mejora Continua

CAPITULO VI

6 Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

6.2 Recomendaciones

BIBLIOGRAFIA

INDICE

CERTIFICACION

Certifico que el presente trabajo de investigación fue realizado por el Sr. Dr. Jorge Navarrete Rivadeneira, bajo mi supervisión.

Quito, 18 de mayo del 2007

**Lcdo. Roberto Salazar MBA
DIRECTOR**

CAPÍTULO I

5. INTRODUCCIÓN

La Policía Nacional, como organismo público tiene la misión de garantizar la seguridad de las personas y sus bienes, es una institución con leyes, normas de organización y funcionamiento que permiten el desarrollo de las actividades y el control de las acciones de sus miembros tanto en el aspecto legal como en el operativo; es por esta razón que los sistemas legales de supervisión constituyen un referente para un trabajo que garantice la idoneidad así como los derechos de sus miembros.

El Art. 186 de la Constitución Política del Estado manifiesta la igualdad de los miembros de la fuerza pública y los ciudadanos con las excepciones previstas en la ley, además de garantizar la estabilidad y profesionalismo de los miembros de la fuerza pública sin privarles de sus grados, honores y pensiones sino por las formas previstas en la ley.

Las consideraciones legales expresadas por la Constitución de la República, en referencia a todo ciudadano ecuatoriano, nos permite establecer que toda acción implementada en el ejercicio del trabajo dentro de la institución deben observar las condiciones de igualdad entre sus miembros.

1.1 NACIMIENTO Y EVOLUCIÓN.

Al igual que muchas Policías del mundo, la Policía Ecuatoriana, a lo largo de su historia, ha experimentado grandes y profundas transformaciones que han marcado de alguna manera las etapas de su evolución. La primera cuando las funciones Policiales estaban en manos de la comunidad misma, la segunda en que estas funciones se las encargó al Ejército, una tercera cuando se crea el servicio de “Rondas” y la cuarta cuando el Estado organiza cuerpos Policiales para garantizar expresamente el orden y la seguridad interna del país.

El inicio de la actividad Policial en el actual territorio ecuatoriano lo marca la fundación española de Quito, efectuada el 6 de diciembre de 1534, y la de las restantes ciudades en posteriores años; período denominado Colonial, que concluye en 1822 con la batalla de Pichincha.

En cuanto al dispositivo Policial se introdujo el sistema practicado en España en aquellos tiempos: el Alguacil Mayor , como jefe de policía de la ciudad, y los Alguaciles Menores como sus ayudantes; quedando a cargo de los Alcaldes Ordinarios la aplicación de la justicia. Estructura Policial encuadrada en el Cabildo de las correspondientes ciudades.

El 9 de agosto de 1791, el presidente de la Real Audiencia don Luis Muñoz de Guzmán y Montero de Espinoza, expide el primer reglamento de policía que se tiene conocimiento en los anales de nuestra historia, conducente a propender la tranquilidad, aseo y gobierno político de la provincia. Con esta oportunidad, el 1 de septiembre del mismo año se establece la primera Comisaría General de Policía de Quito.

La Primera Constituyente de la República del Ecuador, dictada por los representantes del Estado, reunidos en Congreso, en 1830, en Riobamba y promulgada el 23 de septiembre del mismo año, crean el Ministerio de Estado (actual Ministerio de Gobierno, Policía, Municipalidades y Cultos), el mismo que estuvo dividido en dos secciones: la primera de Gobierno Interior y Exterior; y, la segunda, de Hacienda, encargadas y desempeñadas por un Ministro Secretario, que a la época, era el único.¹

El 25 de noviembre de 1865, con la aprobación de un nuevo reglamento para Quito, se suprimen las jefaturas de policía y se crean en su lugar las Intendencias de Policía con igual alcance provincial, estructuradas con intendente, comisarios, celadores y gendarmes. Años más tarde, el 6 de mayo de 1871, con la promulgación de otro reglamento para Quito se suprimen las intendencias y en su reemplazo se instituyen las Direcciones de Policía, con similar jurisdicción provincial.

¹ Historia de la Policía Nacional (Myr. Mario Villalobos)

Por lo que en el año de 1936 el Gobierno del Ing. Federico Páez y teniendo como Ministro de Defensa Nacional, al Coronel de ese entonces Alberto Enríquez Gallo, nace la idea de crear la Policía Militar similar a los otros países. El 4 de enero de 1938 la cambia de nombre y la denominan Fuerzas de Policía con características eminentemente militares.

Pero el 28 de mayo de 1944 brotó en Guayaquil un movimiento revolucionario originado en la guarnición militar de la plaza, cuyo objetivo era derrocar al presidente Carlos Arroyo del Río. Las fuerzas constitucionalistas, representadas exclusivamente por el Regimiento de Carabineros “Guayaquil”, libraron aquel día una encarnizada batalla con el pueblo armado y los militares sublevados, pero su resistencia fue inútil, pues al final de la jornada sus fuerzas fueron casi aniquiladas e incendiado su cuartel, con un saldo de decenas de muertos y heridos en sus filas. El gobierno fue derrocado.

En la ley orgánica de la Policía Nacional del 17 de febrero de 1939 se crea la sección de personal nombre que mantiene hasta los años 46 cuando en la ley orgánica de la policía nacional expedida con fecha 04 de julio de 1946 cambia la denominación a departamento de personal hasta el 24 de junio de 1998 en la que se denomina Dirección general de personal su actual nombre.

Como consecuencia de su participación en dicha revuelta –en defensa de la Constitución- y habiendo asumido el mando supremo de la República el doctor José María Velasco Ibarra, el Cuerpo de Carabineros fue extinguido el 6 de junio de 1944 y transformado en una institución de carácter civil denominada Guardia Civil Nacional.

1.2 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Con relación al área de personal la Ley de Personal promulgada en noviembre de 1966, mediante decreto supremo de primero de noviembre de 1978 se expide una nueva Ley de Personal de la Policía Nacional, la misma que tiene por objeto regular

la profesión Policía garantizar la estabilidad y propender al perfeccionamiento y suspensión de sus miembros

Brevemente recordemos el funcionamiento del Departamento de Personal ubicado en la Comandancia General situada a inicios en las calles Cuenca y Mideros que por años mantuvo esta sección con procesos caducos y obsoletos que perjudicaban el buen funcionamiento de este.

En los años 1995-1996 empieza el proceso de sistematización a través del procesamiento de datos, creando el centro de computo en el que se ingresó toda la información, reclutando alrededor de 15 a 20 personas civiles para que realicen el ingreso de la información pasando a las nuevas tarjetas. Con este nuevo formato se da un cambio radical lo que implica un mejoramiento en el registro de la información puesto que se pudo ingresar datos completos.

Otro aspecto de importancia la resolución sobre los pases pues frecuentemente se daban por conveniencias a causa de la falta de un reglamento completo, lo que conllevaba que en varias unidades exista poco personal las falencias en el Numérico eran notorias y a pesar del existente reglamento.

La secciones que conformaban la Dirección General de Personal eran:

- Sección de tarjetas
- Sección de pases
- Sección de licencias
- Sección de sanciones

Cada una con las falencias en sus procesos por falta de coordinación de todos los recursos existentes, coordinación de responsabilidades y tareas fueron las que animaron a sus miembros a buscar estrategias para el mejoramiento continuo en su organización y obtener eficiencia en el desempeño laboral.

En el año de 1999 el Gral. Cevallos aprueba creación de la unidad de planeamiento en la que laboraban tres personas es en este año donde se elabora el primer Manual de Funciones de La Dirección General de Personal, además del Primer sistema de selección de personal Aprobado por el Consejo de Generales.

El 26 de Mayo de 1998 con resolución No. 98-163-CGPN se aprueba el Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección General de Personal

La estructura orgánica de la Dirección General de Personal, se conforma de los siguientes niveles, Nivel Directivo, de Asesoramiento, de Apoyo y de ejecución. Con un total de 94 plazas consideradas como puestos.

El primer Director de Personal fue el Prefecto Comandante Rodrigo Narvárez Rivera² desde el 23 de octubre de 1964 hasta el dos de diciembre del mismo año. En el año 2006 el Director de Personal fue el Sr. General Inspector Dr. Rodrigo Heredia Amores.

6. OBJETIVOS

La Dirección General de Personal durante la Administración 2006 – 20067 se ha propuesto iniciar una transformación estructural que permita diseñar una organización eficiente para convertirse un el socio estratégico de la Comandancia General en cuanto a una adecuada administración del Recurso Humano tomando en cuenta aspectos puntuales que busquen el equilibrio entre un beneficio social para la comunidad y el bienestar del Policía ubicándole en el lugar adecuado de acuerdo con las necesidades institucionales tomando en cuenta su especialidad, el lugar donde se ha establecido con su familia, de tal manera que manteniendo al personal en los lugares adecuados el rendimiento será el mas efectivo.

Estos son los objetivos que planteados recogen la necesidad Institucional y los requerimientos determinados por la propia organización.

² Historia de la Policía Nacional (Myr. Mario Villalobos)

- 2.1 Optimizar los procesos de gestión de calidad en la administración del capital humano de la Policía Nacional del Ecuador.
- 2.2 Optimizar permanentemente el recurso humano perteneciente a la Policía Nacional
- 2.3 Integrar los procesos de administración de personal para hacerlos más ágiles y efectivos.
- 2.4 Desarrollar un clima organizacional adecuado en la Dirección General de personal.
- 2.5 Fortalecer los compromisos adquiridos por la Dirección General de Personal con sus miembros.

7. DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 DIAGNOSTICO

El diagnóstico abarcó las actividades que realiza la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador respecto a los lineamientos de una Organización de Calidad, orientada a tener las mejores prácticas en las actividades de los procesos existentes y a satisfacer a sus clientes internos en la interrelación de procesos, así como los clientes externos de otras dependencias de la Policía Nacional del Ecuador y la comunidad.

Para el efecto se aplicó una metodología basada en entrevistas con los responsables de las diversas áreas de la Dirección General de Personal de la Policía (tanto operativas como administrativas) y en la revisión de registros que demuestren cumplimiento con los requisitos.

En el desarrollo del diagnóstico se utiliza la palabra “cliente”, o usuario entendiéndose éste como la persona o personas, instituciones o comunidad que son beneficiarios de un resultado de una serie de actividades generadas en un proceso. Además se define como “producto o servicio” el resultado de actividades desarrolladas en los procesos

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador es el organismo de la Comandancia General que tiene su finalidad “Planear, dirigir, coordinar y fiscalizar las actividades técnico – administrativas del recurso humano de la Policía Nacional”.

Además programar la ubicación del recurso humano Policial en las diferentes dependencias, comandos y unidades Policiales de conformidad con las políticas establecidas previamente por el Comando General.

Coordinar con la Dirección General de Educación, las actividades referentes a los subsistemas de administración de recursos humanos sobre: convocatorias, reclutamiento, selección e inducción del personal; y detección de necesidades y programación de eventos de capacitación

Registrar en los libros y tarjetas de vida profesional el procesos judicial y disciplinario del recurso humano institucional y establecer políticas, normas procedimientos para la administración general del recurso humano institucional y supervisar su cumplimiento.

Para definir de manera ordenada se realizó un diagnóstico sobre la base de la estructura existente tomando en cuenta las actividades y procedimientos aplicados en las diferentes áreas de la Dirección General de Personal, que se describe a continuación:

3.1.1 El diagnóstico a los estamentos operativo, administrativo y de dirección permite establecer que existe desarrollo parcial de documentación, no se evidencia una estructura documental formal de procedimientos u otro tipo de documentos en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador, tal documentación debe ser definida para lograr la implantación y cumplimiento del objetivo de calidad. Definir y establecer la estructura documental de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO

9000-2000 y considerando las condiciones administrativas y operativas de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador.³

- 3.1.2 No existe una estructura por procesos, basados en un concepto sistémico, ni se define ni documenta todas las actividades y responsabilidades de las personas que son parte de los procesos de la Dirección de Personal de la Policía Nacional del Ecuador, es necesario romper la estructura piramidal que burocratiza la gestión institucional.
- 3.1.3 No existen procesos de evaluación, medición de la productividad y rendición de cuentas en el desempeño de sus responsabilidades. No se evidencia la identificación documentada de las necesidades y expectativas del cliente (cliente interno y externo), ni lo relacionado con las obligaciones del servicio incluyendo requisitos legales y reglamentarios.
- 3.1.4 No se pudo evidenciar documentadamente el compromiso de la Dirección. No se pudo evidenciar la existencia documentada de la Política de Calidad, por lo tanto no ha sido difundida.
- 3.1.5 No se evidencia la existencia de un esquema de comunicación formal con el cliente (interno y externo) sobre el servicio ofrecido por la Dirección de Personal de la Policía Nacional.
- 3.1.6 Existe una deficiencia en la aplicación del Reglamento de Pases y falta de estímulos y beneficios para los miembros de la Policía Nacional.
- 3.1.7 No se pudo identificar la existencia documentada de los Objetivos e indicadores de Calidad, no existe conocimiento del personal respecto a los objetivos de calidad que tiene la organización
- 3.1.8 Débil administración de los recursos humanos, se debe definir los perfiles de competencias del recurso humano para los actores de los nuevos procesos (procesos rediseñados con buenas prácticas).
- 3.1.9 No existe disponibilidad de instrucciones de trabajo para realizar ciertas actividades relacionadas con el servicio. Es necesario que se organicen los registros disponibles dentro del esquema requerido, para el control de registros de la calidad.
- 3.1.10 Se evidenció concienciación del personal con las actividades desarrolladas por la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador. Se

³ Informe de diagnostico (Hunter & Hunter)

pudo evidenciar que la comunicación es mantenida de forma verbal, escrita, electrónica.

- 3.1.11 Existe evidencia de una relación directa entre la alta dirección y el cliente (Personal de la Policía Nacional), sin embargo no se pudo encontrar que se haya documentado adecuadamente la identificación de necesidades y expectativas de los clientes, para que se conviertan en requisitos y se cumplan en su totalidad para alcanzar la satisfacción del cliente.
- 3.1.12 No se pudo evidenciar que se hayan identificado y proporcionado los recursos necesarios para facilitar un adecuado entorno de trabajo que asegure la calidad del servicio. No se ha identificado cuales son las instalaciones necesarias en base a su importancia para alcanzar la conformidad del servicio. No se pudo evidenciar que se haya definido y gestionado los factores humanos y físicos del entorno de trabajo para alcanzar la conformidad del servicio.
- 3.1.13 No se pudo evidenciar que se haya definido documentadamente la planificación e implantación de actividades de medida y supervisión necesarias para asegurar la conformidad con los requisitos especificados y alcanzar el mejoramiento.
- 3.1.14 No se pudo evidenciar que se hayan realizado auditorias internas para evaluar el sistema de gestión. No se pudo evidenciar la existencia de un procedimiento documentado para acciones correctivas. No se pudo evidenciar la existencia de un procedimiento documentado para acciones preventivas.
- 3.1.15 No se evidenciaron procedimientos relacionados con la planificación de la mejora continua.

3.2 RECOMENDACIONES:

- 3.2.1 Formalizar documentadamente el proceso y el registro correspondiente; registrar adecuadamente los cambios en los requerimientos de servicios y asegurarse de que el personal es consciente de los cambios en los requisitos.
- 3.2.2 Determinar una estructura de documentos referente a manuales, procedimientos, instructivos, reglamentos y normativas propias y procesos.

- 3.2.3 Establecer una Administración por Procesos donde se identifique los procesos operativos o fundamentales, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo, tomando en cuenta los elementos del cliente, proveedores, entradas, salidas, control y principalmente establecer cuál son los servicios.
- 3.2.4 Elaborar un documento que defina las funciones o interrelaciones dentro de la organización, incluyendo los niveles de responsabilidad y autoridad del personal para facilitar la gestión eficaz de la calidad.
- 3.2.5 Elaborar procedimientos que incluyan los registros necesarios para cumplir con los requerimientos de una organización de calidad en lo concerniente a los recursos humanos; se debe revisar el Reglamento de Pases y el Reglamento Orgánico de la Dirección, acorde a las circunstancias actuales y modernas.
- 3.2.6 Formalizar documentadamente la identificación de necesidades y expectativas de los clientes, convirtiendo tales necesidades en requisitos que se cumplan y que permitan demostrar que se alcanzó la satisfacción del cliente
- 3.2.7 Formalizar los mecanismos utilizados para la identificación de los requisitos de los clientes, incluyendo la revisión de las obligaciones relativas al servicio. Se recomienda formalizar los procesos de comunicación con los clientes y mantener registros documentados que evidencien su cumplimiento.
- 3.2.8 Tomar como referencia los requisitos básicos definidos en la Norma ISO 9001:2000 para ser una Organización de Calidad. Considerar la definición de la estructura documental que permita satisfacer los requerimientos, esto es Manual de Calidad, Procedimientos, Registros y Documentos Externos.
- 3.2.9 Desarrollar actividades de capacitación en temas de calidad y la norma ISO 9001:2000, con la finalidad de generalizar el conocimiento entre todos los miembros de la organización, a la vez que permitirá una implantación eficaz del sistema de calidad en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador.
- 3.2.10 Definir documentadamente los criterios de competencia para el personal que se le asignan responsabilidades definidas en el sistema de calidad. De

igual forma, una vez definidos estos criterios se debe mantener disponible evidencia de cumplimiento de tales criterios.

- 3.2.11 Completar la disponibilidad de las instrucciones de trabajo en todas las áreas donde se realizan actividades que pueden afectar la calidad del servicio
- 3.2.12 Difundir adecuadamente la importancia de cada miembro de la organización para alcanzar los Objetivos de Calidad de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador y documentar la evidencia de su cumplimiento
- 3.2.13 Mantener los registros apropiados sobre la educación, experiencia, entrenamiento y calificación del personal que realice actividades que afecten la calidad. Se pudo evidenciar que se ha identificado y proporcionado recursos necesarios para la operación
- 3.2.14 Identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad del servicio.
- 3.2.15 Documentar adecuadamente la planificación y gestión de los procesos necesarios para la mejora continua con la finalidad de satisfacer los requisitos de la norma de referencia. Se recomienda elaborar procedimientos documentados que permitan satisfacer los requerimientos.

8. ALCANCE

Actualmente la organización, y en especial la Dirección de Personal, se encuentran empeñadas en una transformación organizacional a través del rediseño de todos sus procesos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001-2000.

La orientación y el alcance de este proyecto está encaminado a realizar todos los esfuerzos y la aplicación de los métodos técnicos existentes para alcanzar la Certificación ISO 9001-200 para los procesos de la Dirección.

Para lograr la meta se ha considerado algunos aspectos que son compromisos que se detallan a continuación.

Es compromiso de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador y de cada uno de sus miembros, satisfacer los requisitos de sus clientes internos y externos.

Para lograr este propósito se han iniciado un rediseño organizacional con los proyectos de cambios de reglamentos internos, levantamiento de procesos, el desarrollo de instructivos el diseño de flujos y principalmente la capacitación del personal para el conocimiento y aplicación de las normas ISO 9001-2000

CAPÍTULO II

2.1 HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Pasar de un sistema de organización jerarquizada o funcional a una orientación por procesos es un cambio cultural bastante complicado, se requiere de un replanteamiento de la organización pues el cambio no es fácil, sin embargo cuando esta puede ser una realidad enfocamos, que los cambios únicamente deben ser en las personas de nuestro entorno, mas no en cada uno de nosotros, es importante conocer cuales son las herramientas en las cuales se debe trabajar para iniciar el cambio de una estructura de funciones a una de procesos.⁴

Se entiende por proceso una actividad o grupo de actividades que utilice un insumo, le agregue valor y se obtenga un producto o servicio que sea entregado a un cliente externo o interno, todo proceso utiliza los recursos de la organización para suministrar resultados definitivos.

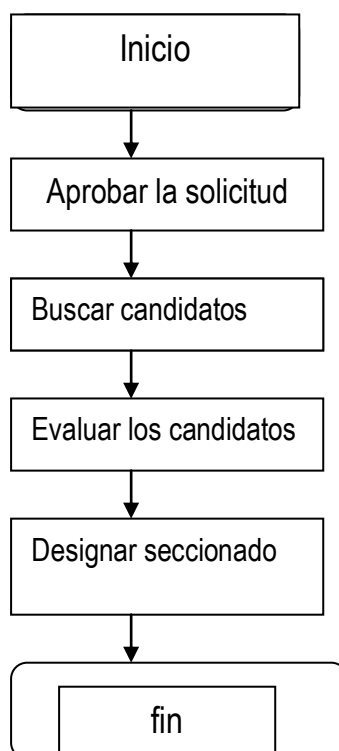
Una de las herramientas más completas para el levantamiento de procesos es el diagrama de flujo que constituye en una representación gráfica que permite entender el funcionamiento interno y externo de las relaciones entre los procesos de la organización.

La utilización de este modelo nos permite disciplinarnos resaltando las áreas que no se encuentran claras, nos permite visualizar los procedimientos confusos que pueden interrumpir la calidad y agilidad del proceso.

⁴ Administración por procesos HUNTER & HUNTER 2006

A continuación se detalla inicialmente el Diagrama de bloque que es el tipo mas sencillo de diagramar las actividades de la organización con una visión clara y sencilla de los procesos.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA CURSOS DE CAPACITACION



2.1.1 FLUJOGRAMA

Es una representación gráfica que permite a un equipo identificar los pasos de un proceso, en otras palabras el flujo o secuencia de actividades para la obtención de un servicio o producto.⁵

2.1.1.1 APLICACIÓN:

- ⇒ Identificar áreas problema, repeticiones, pasos innecesarios, donde la simplificación y estandarización pueden ser posibles.

⁵ Técnicas de organización, sistemas y métodos. Lardent - Gómez Echaren y Loro. Editorial club de Estudio. 1984

- ⇒ Un flujograma utiliza símbolos reconocidos fácilmente para representar cada etapa de un proceso.
- ⇒ Identificar las etapas en donde la información adicional debe ser recolectada e investigada.
- ⇒ Permitir el entrenamiento de las personas involucradas en el proceso para entenderlo en profundidad.



2.1.1.2 CONSTRUCCIÓN:

- ⇒ Definir el marco del proceso
- ⇒ Determinar claramente los límites del proceso: (inicio –fin)
- ⇒ Determinar el flujo de actividades
- ⇒ Definir actores.

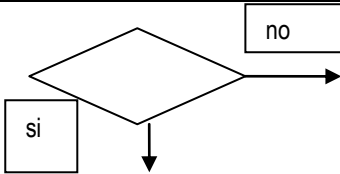

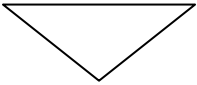

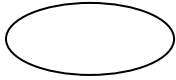

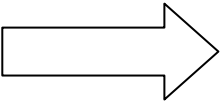
Listar las actividades principales, entradas y salidas del proceso y puntos de decisión, documentos generados, desde el inicio hasta el final del proceso, identificando claramente las áreas involucradas en el proceso.

Secuencia de las etapas

Se debe graficar la secuencia de lo que realmente sucede. Símbolos utilizados en el diagrama de flujo: (ANSI) American National Standar Institute

SIMBOLO ⁶	SIGNIFICADO
	LÍMITES: Indica el inicio y el fin de un proceso
	OPERACIÓN: Detalla una actividad dentro de cada proceso

⁶ HAMMER MICHAEL & JAMES CHAMPY, (1994). Reingeniería, Editorial Norma

	<p>DECISIÓN: Con dos opciones posibles si o no , la serie de actividades a continuación variara en base de esa decisión</p>
	<p>DOCUMENTACIÓN: informes escritos, cartas o impresiones de computador generadas en el proceso por el numero de copias correspondientes</p>
	<p>ARCHIVO: Temporal (T) o permanente (P) de documentación o materiales</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FLUJO: Denota la dirección y el orden que corresponde a los pasos del proceso</p>
	<p>CONECTOR: Señala el punto en el cual continua la secuencia del proceso</p>
	<p>ESPERA: Señala el punto donde se produce un retraso del proceso</p>
	<p>TRANSPORTE: Es la forma de graficar la manera de activar el proceso</p>

2.1.1.3 RECOMENDACIONES:

- ✓ Definir claramente los limites del proceso
- ✓ Incluir información adicional de las actividades en un recuadro aparte llamado instrucciones del proceso.
- ✓ El diagrama debe incluir otros datos, como fecha de realización, código, área o equipo responsable, etc.
- ✓ Validar el flujograma con personas que no formen parte del equipo, y que lleven a cabo acciones del proceso. Realizar las recomendaciones sugeridas, y finalmente discuta esta información con el equipo para incorporarla en el flujo final.

2.1.2 HOJA DE VERIFICACIÓN

Tabla o formato para recolectar datos históricos u observaciones mientras ocurren los hechos que se quieren analizar.

2.1.2.1 APLICACIÓN:

- ⇒ Se usa para responder la pregunta: ¿Con qué frecuencia ciertos eventos acontecen?
- ⇒ Utilizada para transformar “opiniones” en “datos”.
- ⇒ Reunir datos y organizarlos para un análisis eficiente.
- ⇒ Contar con registros históricos que ayuden a monitorear los cambios en el tiempo.

2.1.2.2 CONSTRUCCIÓN:

Definir exactamente cual evento será el autorizado y cual es el propósito de la recolección de datos e identificar los factores más significativos en el problema o área de mejora.⁷

Ejemplo:

“Errores que producen retraso en la entrega de comunicación”

Definir sobre el período durante el cual los datos serán recolectados

Diseñar un formulario claro, que resulte fácil su utilización

Recolectar los datos claramente y sobre todo “honestamente

2.1.2.3 RECOMENDACIONES:

- ✓ El formulario debe ser claro, asegurándose que estén los títulos claros y exista el espacio adecuado para registrar todos los datos.

⁷ Burocracia en corporaciones públicas y privadas. Jorge Etkin. Ediciones Macchi. 1986

- ✓ Se debe asegurar que exista el tiempo suficiente para realizar la tarea de recolectar los datos.

2.2. MAPEO DE PROCESOS

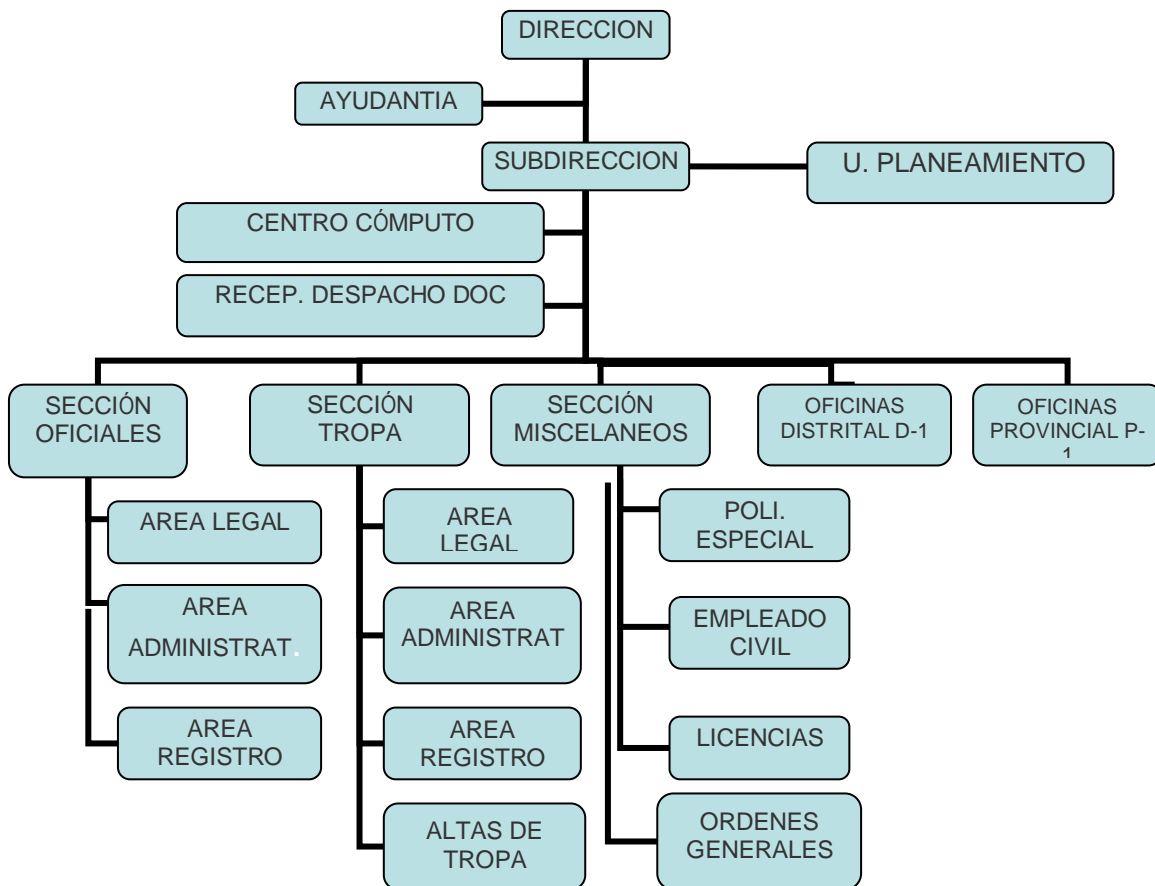
Para desarrollar los diagramas de flujo es importante que los funcionarios estén familiarizados con la documentación existente y su correspondencia con cada proceso, la preparación es un factor clave para el éxito del cambio es empezar a realizar las cosas de una manera organizada, debe comprometerse al recurso humano con esta tarea del cambio.

El análisis de las tareas y de la documentación que acompañan cada proceso admite identificar nuevos conceptos para el proceso, aspecto que facilita identificar indicadores que permiten mejorar las actividades, para realizar el mapeo de los procesos hemos partido de la estructura general de la organización y luego se considera procesos independientes por cada área de trabajo, identificando siempre cuales son los inputs o entradas, si son los requeridos, conocer su utilidad, agregar valor y convertirlo en producto o servicio, este output puede convertirse a su vez en entrada para otro proceso.

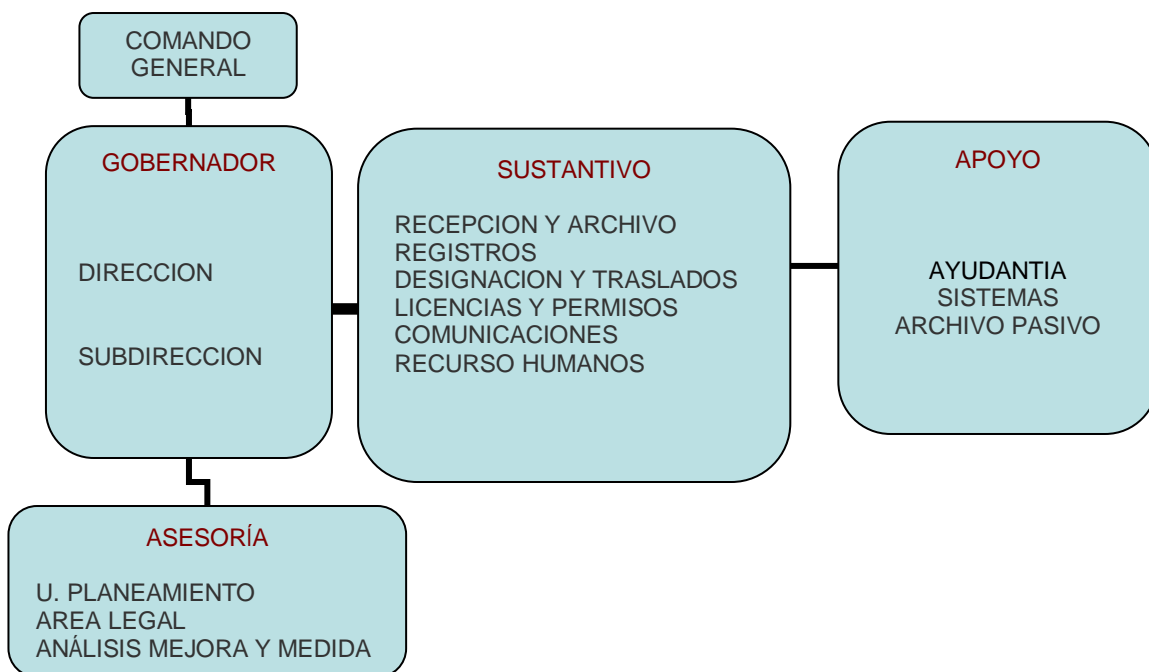
Como vamos a observar en el gráfico de la página 19 existen funciones y actividades que se repiten dependiendo del área donde cumplen con su función; la intención de la reestructuración radica en definir los procesos que tienen un mismo producto o servicio para agruparlos de manera que se diferencien claramente, los procesos agregadores de valor o sustantivos de los procesos de apoyo o de los de Asesoría.

En la segunda gráfica se ordenan los procesos Gobernadores ubicados en el nivel de dirección y subdirección, bajo estos se encuentran esquematizados los procesos asesores o staff que son aquellos que brindan sus conocimientos especializados para la toma de decisiones del Director, a continuación se describen los procesos sustantivos identificados como la razón de ser de la organización, conocidos también como agregadores de valor y los de apoyo que sustentan el trabajo desarrollado por toda la organización.

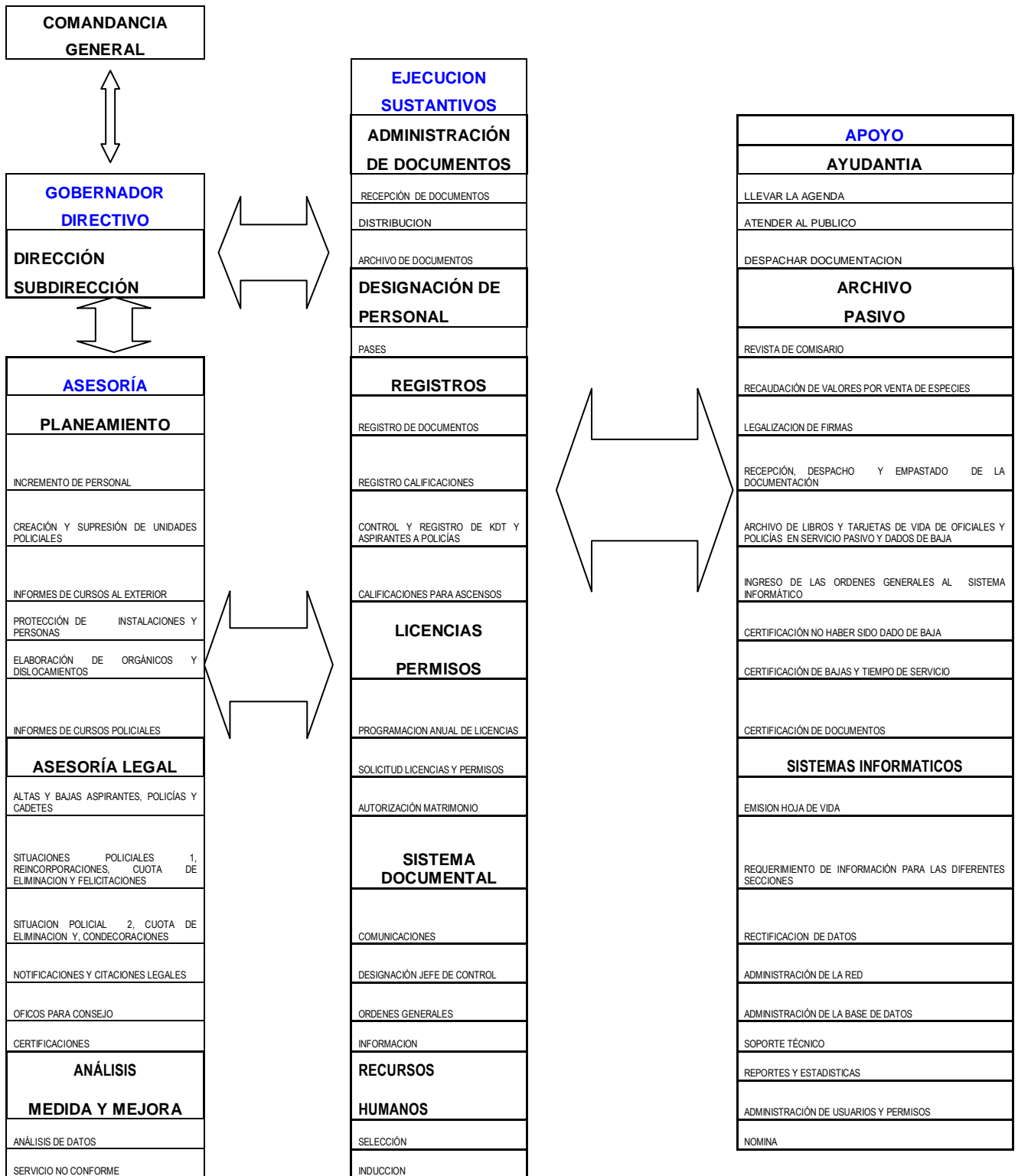
2.2.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL (ANTES)



MAPA DE PROCESOS DE LA DGP



2.2.2 MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL



2.3. ELABORACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Con el afán de evidenciar el levantamiento de los procesos se ha seleccionado de cada proceso 2 subprocesos desarrollados en cada área; los mismos que se grafican a través de los diagramas de flujo con las actividades y el camino que recorren los input hasta ser transformados en productos y servicios utilizados por otras procesos.

Este diagrama del tipo funcional, muestra el movimiento entre las diferentes unidades que participan en el proceso, graficando una dimensión que es valiosa al momento de visualizar como avanza el trámite dentro del proceso mismo y los elementos activos que participan para dar forma al producto o servicio.

Para la aplicación de estos diagramas se utiliza los símbolos del diagrama estándar o de bloque, este diagrama de flujo funcional identifica de manera vertical como se afectan a los procesos de manera horizontal, interactuando con otros miembros de la Dirección General de Personal , este tipo de gráfico ofrece algunas percepciones muy valiosas cuando se realiza un análisis de calidad y el costo que tiene la organización la mala calidad, así como el beneficio de un proceso agregador de valor, con funciones definidas.

En definitiva el diagrama de flujo es una herramienta clave para comprender los procesos de la Organización, al diseñar en un formato comprensible se permite y facilita el mejoramiento, constituye un instrumento efectivo para analizar los cambios que puedan proponerse para mejorar los productos o servicios, una organización que inicie su camino en la ruta de la calidad frecuentemente debe fijar su mirada en esta herramienta pues además, se percibe el valor del trabajo de las personas y facilita la fijación de objetivos, inclusive en áreas o lugares donde se han mostrado resistentes a los cambios.

Se hace necesario explicar con una matriz el detalle de cada una de las actividades, insumos, clientes, proveedores e indicadores que deben aplicarse en cada proceso.

2.4. ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS.

Los instructivos considerados; los manuales descriptivos de todas las actividades y tareas a realizar durante la ejecución de un proceso permiten entender de forma clara y precisa el camino que toma un trámite desde que este ingresa a la Dirección General de Personal; el tratamiento aplicado para cada uno de ellos, la efectividad del proceso con el cual el producto o servicio cumple con los requerimientos y exigencias del usuario.

Todo proceso debe ejecutar una gran cantidad de actividades sean administrativas u operativas, debiendo el responsable de proceso supervisar que se lleven a cabo en forma oportuna y precisa los procedimientos requeridos para ello, los instructivos facilitan su ejecución.

El documento presentado, está dirigido a servir de guía para la ejecución de las actividades. Trabajo dinámico que debe ser sometido a revisión y control por parte de los responsables de los procesos, con la finalidad de mejorarlos y enriquecerlos para beneficiar la gestión de la Dirección General de Personal.

Todo Instructivo en principio es una herramienta de uso interno de la organización, mantiene una identificación de acuerdo con su proceso, es un documento facilitador de la gestión de Recursos Humanos que debe ser aplicado por la Institución en lo referente a los Procesos para la administración de personal en la Policía Nacional.

A continuación se ha considerado oportuno presentar de forma integral la tabla de actividades, el flujograma y el instructivo para cada proceso y subproceso.

3..2.1 PROCESO: PLANEAMIENTO

PRODUCTO: INFORME DE INCREMENTO DE PERSONAL

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE INCREMENTO DE PERSONAL	UNIDAD DE PLANEAMIENTO	DIRECTOR	RECIBIR SOLICITUD	I = No.
DISLOCAMIENTO DEL COMANDO O UNIDAD POLICIAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	SUBDIRECTOR	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes
REGLAMENTO DESIGNACIÓN Y TRASLADO	BASE DE DATOS	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	ANALIZAR SI LA SOLICITUD CUMPLE CON LOS REQUISITOS	presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	ASESORÍA LEGAL		ELABORAR EL INFORME	$I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$
LEY DE PERSONAL	ANALISTAS DE PERSONAL		REMITIR INFORME CON LA PROPUESTA PARA APROBACIÓN	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

**DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
MANUAL DE PROCESOS**

PROCESO PLANEAMIENTO

DGP-UP GESTIÓN ASESORÍA

SUBPROCESO: INCREMENTO Y APRECIACIÓN DE PERSONAL

Código MGC - 02
Revisión: 0

PRODUCTO: INFORME DE INCREMENTO O APRECIACIÓN DE PERSONAL POLICIAL

No.	TAREAS	PARTICIPANTES		
		JEFE DE PLANEAMIENTO	ANALISTA RRHH	DIRECTOR DE PERSONAL
1	Recibir solicitud de incremento o apreciación de personal para las diferencias dependencias RUP-01			
2	Designar responsable del estudio respectivo			
3	Analizar RUP-01 de incremento o apreciación de personal			
4	Consultar Dislocamiento RUP-02 de personal de la dependencia interesada en el incremento o apreciación de personal			
5	Consultar Orgánico Numérico RUP-04 vigente para verificar con cuanto personal cuenta la dependencia			
6	Elaborar informe incremento o apreciación de personal de acuerdo al formato RUP-05			
7	Realizar oficio y enviar a Jefe de Planeamiento para revisión y firma			
	Firmar informe RUP-05 y Oficio			
8	Enviar informe para el tramite respectivo			

TÍTULO: 2.4.1 INSTRUCTIVO INCREMENTO O APRECIACION DE PERSONAL	CODIFICACIÓN: IUP-01 (Instructivo Unidad de Planeamiento – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÀREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: PLANEAMIENTO	ESTATUS: APROBADO
OBJETIVO: Atender las solicitudes de Incremento o Apreciación de Personal mediante un instructivo que permita, atender el requerimiento de Recurso Humano Policial de acuerdo a las necesidades del servicio y al perfil del puesto de la Unidad que requiera, de acuerdo a la normativa vigente.	
DEFINICIONES: <p>2.1. Oficiales.- Son los miembros de la Institución que poseen los grados jerárquicos comprendidos desde Subteniente hasta General Superior de la Policía.</p> <p>2.2. Clases.- Es la denominación genérica del personal comprendido entre los grados de Cabo Segundo o Suboficial Mayor.</p> <p>2.3. Policías.- Son los egresados de las escuelas de formación de, tropa, previo el alta y Título correspondiente.</p> <p>2.4. Grado.- Es denominación de cada uno de los escalones de la jerarquía Policial y le confiere carácter permanente a quien lo ostenta.</p> <p>2.5. Personal de Línea.- Es aquel que está capacitado para participar en operaciones y acciones específicas Policiales y conducción de Unidades.</p> <p>2.6. Personal de Servicios.- Es aquel que cumple funciones de apoyo, destinadas a satisfacer las necesidades administrativas, logísticas, sanitarias, financieras, de justicia y otras que se crearen de acuerdo con los requerimientos del servicio Policial.</p>	
PASOS: a.- Ingresar los datos en el formulario RUP-05. ANEXO 1 b.- Una vez finalizado el informe y adjuntando oficio se procederá a entregar a la Secretaría de la DGP el documento original y una copia del recibido para nuestro archivo.	

ANEXO 1: FORMULARIO RUP-05 (Registros unidad de planeamiento)

a.1.- Se ingresará el título del trámite: INFORME RELACIONADO CON EL INCREMENTO O APRECIACION DEL PERSONAL POLICIAL PARA

I. ANTECEDENTES

En atención a No., recibido el de del presente año, en el que adjunta oficio N° de fecha de del 200., suscrito por el , quien solicita se designe elementos Policiales para

II. BASE LEGAL

Se ingresará el Art. De acuerdo a la Ley o Reglamento.

III. TRABAJOS REALIZADOS

Comparación de los documentos, RUP-02 y RUP-04 verificando el personal Policial que cuenta la unidad con el orgánico numérico aprobado para ese año y determinar vacantes y excesos para atender el pedido.

IV. CONCLUSIONES.

Se estable las conclusiones si es procedente o no la designación de personal según la verificación de los registros.

V. RECOMENDACIONES.

Se dirigirá (Área de Designación y Traslado de Personal) de la DGP.

Firmas de responsabilidad

Analista de la UP-DGP

Jefe de la UP-DGP

Adjuntar anexos.

23.2 PROCESO: PLANEAMIENTO










PRODUCTO: INFORME DE SELECCION DE PERSONAL PARA CURSOS

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE INGRESO AL CURSO OFERTADO	UNIDAD DE PLANEAMIENTO	DIRECTOR SUBDIRECTOR	RECIBIR SOLICITUD	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por Curso / No.
REQUISITOS DETERMINADOS	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REQUISISOS	Solicitudes presentadas por curso
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	BASE DE DATOS NORMAS INTERNAS	OFICIALES CLASES Y	ANALIZAR SI EL POSTULANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS	$I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$
REGLAMENTO A LA LEY DE PERSONAL.	ANALISTAS DE PERSONAL	POLICIAS	ELABORAR EL INFORME	
LEY DE PERSONAL			REMITIR INFORME CON LA PROPUESTA PARA APROBACIÓN	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO: PLANEAMIENTO

DGP-UP GESTIÓN ASESORÍA

SUBPROCESO: CURSOS POLICIALESCódigo MGC - 02
Revisión: 0**PRODUCTO: INFORME DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA CURSOS**

No.	TAREAS	PARTICIPANTES			
		RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	JEFE DE PLANEAMIENTO	ANALISTA	COMUNICACIONES
1	Recibir documentos de las Unidades Policiales solicitando la selección de las carpetas para aspirantes a curso y especialidad				
2	Designar responsable del estudio respectivo de acuerdo al IUP-05				
3	Revisar documentos y realizar telegrama de llamamiento e invitación a Nivel Nacional de los interesados en participar el curso, especialidad correspondiente (UPMA, GIR, GOE, CRIMINALISTICA), otros				
4	Receptar carpetas con la documentación solicitada formulario RUP-11A				
5	Envío de solicitudes recibidas de postulantes a cursos RUP-11A				
6	Realizar selección considerando los requisitos exigidos por la Unidad Policial y los parámetros establecidos por la DGP de acuerdo al Instructivo IUP-04				
7	Elaborar informe de acuerdo al formulario RUP-11, instructivo IUP-05 y adjuntar oficio para su revisión y firma				
8	Enviar documentación al responsable del proceso				
10	Enviar informe para el tramite respectivo				

2.4.2 TÍTULO: INSTRUCTIVO CURSOS POLICIALES Y ESPECIALIDADES	CODIFICACIÓN: IUP-05 (Instructivo Unidad de Planeamiento – 05)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL AREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: PLANEAMIENTO	ESTATUS: APROBADO
<p>INTRODUCCION.-</p> <p>La Visión de la Policía Nacional del Ecuador, es ser una Institución sólida, confiable, efectiva y eficiente, de servicio a la comunidad, sustentada sobre principios morales, éticos y jurídicos, dotada de una educación permanente, tecnología moderna, y estructura adecuada; recurso humano calificado y comprometido con los intereses de la comunidad, que contribuya a mejorar los niveles de competitividad para el desarrollo integral del país, a fin de enfrentar con éxito los retos del futuro.</p> <p>La Policía Nacional es la Institución encaminada a mantener el Orden Público dentro del Territorio ecuatoriano por lo que es necesario contar con personal altamente capacitado en areas Policiales siendo el Recurso Humano lo más valioso dentro de toda Institución ya que sin ella no existiría y a su vez moriría por lo que necesario su preparación personal y mejoramiento continuo.</p>	
<p>DEFINICIONES:</p> <p>3.1. Requerimientos.- Es un instrumento que recoge los requisitos básicos exigidos para el curso como: certificados, estatura, formación, edad, etc.</p> <p>3.2. Llamamiento.- Es la fase que permite incentivar la participación del mayor número de aspirantes potencialmente calificados con las competencias necesarias para seguir un Curso dentro de una Unidad Policía de acuerdo a los requisitos en la convocatoria.</p> <p>3.3. Mérito.- Es la etapa en la que se califican los documentos (competencia documentada) presentados por los aspirantes, conforme a los requerimientos establecidos en la convocatoria</p>	

FASES

I LLAMAMIENTO

a) Ingreso en el formulario RUP-11 (Registro unidad de planeamiento)

I. ANTECEDENTES

En atención a No., recibido el de del presente año, en el que adjunta oficio N° de fecha de del 200., suscrito por el , quien solicita se designe elementos Policiales para

II FUNDAMENTO LEGAL:

Reglamento General a la Ley de Personal de la Policía Nacional. Capítulo VI **DE LA ESPECIALIZACIÓN:**

Art. 50.- La especialización del personal Policial constituye política institucional. Se la obtendrá a través del Sistema Educativo Policial.

Art. 51.- La Institución está obligada a especializar al personal y aprovechar su especialización en la designación de funciones y cargos relacionados directamente con ella.

El Objetivo IV del Plan de Modernización y Transformación Integral, tiene referencia:

Elevar los niveles de formación humana, cultural y técnica de los miembros de la Institución, para mejorar los servicios Policiales.

III TRABAJOS REALIZADOS

DESCRIBIR EL REQUERIMIENTO DEL CURSO

- Establecer nombre del curso.....
- Número de ocupantes
- Duración
- Horario

DESCRIBIR LA ESPECIALIDAD

- Establecer nombre del curso.....
- Número de ocupantes
- Duración
- Horario
- Calendario se establecerá la fecha de presentación de solicitudes para la admisión
- Fecha de matricula y culminación
- Costos
- Auspicio

OBJETIVOS DEL CURSO

ÁREAS DE COMPETENCIA

Se incorporará el temario del curso

REALIZACIÓN DEL POSTULANTE

- Nivel jerárquico establecer el (grado)
- Nivel de Educación (nivel académico que se requiere para el curso)
- Conocimientos (de acuerdo a la especialidad)

COMPETENCIAS GENERALES

Establecer las aptitudes necesarias para la especialización

CONSIDERACIONES GENERALES

- Hoja de vida optima
- Estado de salud y físico dependiendo del curso

a) Establecidos todos los requisitos se procede al llamamiento mediante un comunicado (telegrama) por parte de Comunicaciones a las Unidades Policiales invitando a participar en la selección para el curso, los mismos que deberán presentar el formato RUP-11A y la documentación correspondiente en la ventanilla de Recepción de la DGP.

FASE II SELECCIÓN

a) Ingreso los datos en el formulario RUP-11

I. ANTECEDENTES

En atención a No., recibido el de del presente año, en el que adjunta oficio N° de fecha de del 200..., suscrito por el , quien solicita se designe elementos Policiales para

II FUNDAMENTO LEGAL:

Reglamento General a la Ley de Personal de la Policía Nacional. Capítulo VI **DE LA ESPECIALIZACIÓN:**

Art. 50.- La especialización del personal Policial constituye política institucional. Se la obtendrá a través del Sistema Educativo Policial.

Art. 51.- La Institución está obligada a especializar al personal y aprovechar su especialización en la designación de funciones y cargos relacionados directamente con ella.

El Objetivo IV del Plan de Modernización y Transformación Integral, tiene referencia: **Elevar los niveles de formación humana, cultural y técnica de los miembros de la Institución, para mejorar los servicios Policiales.**

III TRABAJOS REALIZADOS:

Se procederá a la revisión del formato RUP-11A y sus respectivas carpetas enviados por los interesados, para verificar el cumplimiento de todos los parámetros especificados en la Fase I, utilizando como fuente de información la Base de Datos de la Dirección.

Los parámetros generales que establece la Dirección General de Personal son las siguientes:

- Tiempo de servicio más de 3 años para señores Oficiales, Clases y Policías.
- Horas de arresto no mayores a 216 horas (9 días), dependiendo del número de postulantes al curso
- No tener juicios pendientes.
- No tener otros cursos Policiales de especialización.

Los parámetros que establece las Unidades Policiales se detallan de acuerdo al informe emitido a la Dirección General de Personal, con las respectivas justificaciones para el curso.

IV. CONCLUSIONES.

- Detalle de los resultados obtenidos del análisis de la información emitida y recopilada, estas deben ser precisas, concisas y fundamentadas legalmente.

V. RECOMENDACIONES.

- Que el proceso de Comunicaciones informe a los aspirantes seleccionados fecha, hora y lugar en donde se presentarán para la realización del curso respectivo.
- Que la Unidad Policial del curso solicitante deberá reclutar el número de aspirante establecidos en la planificación enviada a esta Dirección

Firmas de responsabilidad

Analista de la UP-DGP

Jefe de la UP-DGP

2.3.3 PROCESO: ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS

PRODUCTO: ENTREGA DE REVISTA DE COMISARIO

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE REVISTA DE COMISARIO REGLAMENTO ORGANICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL LEY DE PERSONAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC. BASE DE DATOS ASESORÍA LEGAL DIGITADORES DE ARCHIVO GENERAL PASIVO	DIRECTOR SUBDIRECTOR COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES PERSONAL POLICIAL EN SERVICIO ACTIVO Y PASIVO AUTORIDADES JUDICIALES	RECIBIR SOLICITUD VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTOS ANALIZAR SI LA SOLICITUD CUMPLE CON LOS REQUISITOS ELABORAR EL DOCUMENTO SOLICITADO ENTREGAR AL USUARIO EL DOCUMENTO SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	$I = \text{No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes} / \text{No. Solicitudes presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios}$ $I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$

PROCESO ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS DGP-AP
SUBPROCESO: REVISTAS DE COMISARIO Y PARTES POLICIALES

GESTIÓN APOYO

Código MGC - 02
 Revisión: 1

PRODUCTO: ENTREGA DE REVISTAS DE COMISARIO

No.	TAREAS	Participantes				
		USUARIO	RECEPCIÓN	JEFE DE ARCHIVO	DIGITADOR	SECRETARIA
1	Recibir solicitud del usuario.					
2	La solicitud es mediante el sistema de documentos?					
3	Llenar el Formulario RAP-01					
4	Comprar la especie.					
6	Verificar datos con documentos de respaldo de acuerdo al instructivo IAP-01 (Ordenes Generales, tarjetas de vida,)					
7	Elaborar y entregar documento al usuario.					
8	Revisar el sistema de documentos para el control y seguimiento (No. del ordinal, fecha, nombre).					
	Pasar a secretaria.					
9	Archivar revistas de comisario, y partes Policiales mensual y anualmente en orden alfabético					
10	Remitir las revistas de comisario y partes Policiales para el empastado, siguiendo el orden numérico correspondiente.					
	Fin del proceso					

TÍTULO: 2.4.3 INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DE REVISTA DE COMISARIO	CODIFICACIÓN: IAP-01 (Instructivo Archivo pasivo – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO
<p>1.- TRÁMITE PARA RETIRO.-</p> <p>1.1 TRAMITE PERSONAL</p> <p>Pasos a seguir:</p> <p>1.1.1.- El usuario que ha sido calificado sus letras de retiro debe presentar la declaración juramentada de bienes (original y copia según OG. 176 09/09/2003 y rectificación en OG. 219 07-11-2003).</p> <p>1.1.2.- Verificar los datos obtenidos en el sistema, (Ordenes Generales, libros y tarjetas de vida del personal Policial.)</p> <p>1.1.3.- Se imprime el certificado para las firmas correspondientes (usuario, digitador y Jefe del Archivo General).</p> <p>1.1.4.- Las copias de revista de comisario y declaraciones juramentadas se clasifican en orden alfabético y se remite para el empastado.</p> <p>1.1.5.- Las declaraciones Juramentadas de bienes (originales) se remite a la DGP. para ser enviadas a la Contraloría General del Estado.</p> <p>1.2 .- TRAMITE CON PODER.-</p> <p>Pasos a seguir:</p> <p>1.2.1.- Presentar el poder (especial o general) otorgado por el interesado (activo o pasivo).</p> <p>1.2.2.- Solicitar declaración juramentada del interesado en caso de requerirla</p>	

1.2.3.- Pasos anteriores Tramite Personal (1.1.2, 1.1.3, 1.1.4 y 1.1.5).

1.3.- TRAMITE DEL PERSONAL POLICIAL FALLECIDO.-

Pasos a seguir:

1.3.1.- Viudo/a: solicitar copia de la cedula de identidad.

1.3.2.-Convivencia o unión libre: solicitar información sumaria certificada.

1.3.3.- Soltero/a: solicitar partida de nacimiento del hijo(s) original.

1.3.4.- Pasos anteriores Tramite Personal (1.1.2, 1.1.3, 1.1.4 Y 1.1.5).

2.- TRAMITE RECTIFICACION DE NOMBRES Y NUMEROS DE CEDULA.-

Pasos a seguir:

2.1.- Copia de la cedula del usuario sea activo o pasivo.

2.2.- Verificar los datos en el sistema, Ordenes Generales, libros y tarjetas de vida del personal Policial.

2.3.- Se imprime el certificado para las firmas correspondientes (usuario, digitador y Jefe del Archivo General), entrega del certificado.

3.- TRAMITE CON OFICIO, MEMORANDO, TELEGRAMA:

Pasos a seguir:

3.1.- Se recibe el documento con la sumilla del seño(a) jefe del Archivo General.

3.2.- Se verifica lo solicitado en la base de datos de la DGP, ordenes generales, tarjetas y libros de vida del personal Policial

3.3.- En el certificado se registra la unidad o dependencia Policial que solicito el documento.

3.4.- Se remite el documento a secretaria para la contestación respectiva y la copia del mismo para el archivo correspondiente.

2.3.4 PROCESO: ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS

PRODUCTO: RECAUDACION DE VALORES DE ESPECIES

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
<p>ESPECIES VALORADAS EXISTENTES</p> <p>REGLAMENTO ORGANICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL</p> <p>POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL</p> <p>LEY DE PERSONAL</p>	<p>DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA</p> <p>BASE DE DATOS</p> <p>ASESORÍA LEGAL</p> <p>DIGITADORES DE ARCHIVO GENERAL PASIVO</p>	<p>PERSONAL POLICIAL EN SERVICIO ACTIVO Y PASIVO</p> <p>AUTORIDADES JUDICIALES</p>	<p>VERIFICAR LAS EXISTENCIAS DE ESPECIES VALORADAS EN ARCHIVO.</p> <p>REALIZAR LA VENTA DE ESPECIES A LOS USUARIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS</p> <p>ENTREGAR LAS ESPECIES A LOS DIGITADORES PARA ELABORAR EL DOCUMENTO SOLICITADO</p> <p>REALIZAR EL INGRESO DIARIO DE VALORES RECAUDADOS</p>	<p>I = Valor De especies valoradas vendidas y recaudadas cada día / valor especies valoradas depositadas por día</p> <p><u>I=valor diario reca.</u> Valor diario dep.</p>

PROCESO ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS DGP-AP

GESTIÓN APOYO

SUBPROCESO: RECAUDACIONCódigo MGC - 02
Revisión: 0**PRODUCTO: RECAUDACIÓN DE VALORES POR ESPECIES**

No.	TÁREAS	Participantes				
		SECRETARIA	RECAUDADOR	JEFE DE ARCHIVO	DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL	DIRECTOR NACIONAL FINANCIERO
1	Revisar stock de especies y comunicar la necesidad de adquisición de acuerdo al instructivo Recaudación de Valores por Venta de Especies IAP-02 para el control de especies.					
2	Solicitar la adquisición de las especies mediante oficio dirigido al Director General de Personal					
3	Disponer a la Dirección Financiera realizar los tramites al Ministerio de Economía para la adquisición de las especies valoradas					
4	Recibir especies valoradas del Ministerio de Economía y Finanzas, previo un conteo.					
5	Recaudar dinero por la venta de las especies valoradas					
6	Realizar depósito y cierre de caja del día, mediante informe y consolidar con un informe mensual.					
7	Enviar informe mensual al señor Jefe de Archivo General Pasivo					
8	Disponer a secretaria la elaboración del oficio, remitiendo el informe mensual de recaudación por la venta de especies valoradas.					
9	Destinación y archivo de oficio e informe mensual.					
	Fin del tramite					

TÍTULO: 2.4.4 INSTRUCTIVO PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS ESPECIES VALORADAS	CODIFICACIÓN: IAP-02 (Instructivo Archivo Pasivo – 02)										
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO										
<p>Pasos a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Verificar el Stock de las especies valoradas del Archivo General de la DGP. 2.- Se efectúa el oficio a la Dirección General de Personal para que disponga a la Dirección Nacional Financiera a fin de que realice las GESTIONES al Ministerio de Economía y Finanzas provea de especies Valoradas solicitadas. 3.- Autorizado el trámite, conjuntamente el recaudador con los funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas realizan el conteo minucioso de las especies valoradas. 4.- Terminado el conteo de las especies valoradas en el Ministerio de Economía y Finanzas se efectúa la respectiva acta de entrega y recepción. 5.- Con la respectiva Acta de Entrega y Recepción de las Especies Valoradas el Recaudador del Archivo General de la DGP, se traslada hasta la dependencia con las especies para su comercialización. 6.- Tomar en cuenta que el costo de las Especies Valoradas es el siguiente: <table data-bbox="399 1747 1212 2004" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>- CERTIFICADO DE BAJA</td> <td style="text-align: right;">\$1</td> </tr> <tr> <td>- CERTIFICADO DE NO BAJA</td> <td style="text-align: right;">\$1</td> </tr> <tr> <td>- CERTIFICADO DE LISTA DE COMISARIO</td> <td style="text-align: right;">\$1</td> </tr> <tr> <td>-CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO</td> <td style="text-align: right;">\$1</td> </tr> <tr> <td>TICKET DE LEGALIZACIONES</td> <td style="text-align: right;">\$2</td> </tr> </table> 		- CERTIFICADO DE BAJA	\$1	- CERTIFICADO DE NO BAJA	\$1	- CERTIFICADO DE LISTA DE COMISARIO	\$1	-CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	\$1	TICKET DE LEGALIZACIONES	\$2
- CERTIFICADO DE BAJA	\$1										
- CERTIFICADO DE NO BAJA	\$1										
- CERTIFICADO DE LISTA DE COMISARIO	\$1										
-CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	\$1										
TICKET DE LEGALIZACIONES	\$2										

- 7.-** Realizada la venta diaria de las Especies Valoradas se registra en la hoja electrónica.
- 8.-** Efectuar el deposito diario de las especies valoradas en el Banco del Pacifico en la cuenta corriente No. 05161290 código 0130106, archivar y guardar los respectivos comprobantes de pago de las especies.
- 9.-** Entregar al señor Policía (funcionario de la Cancillería en Cuenca) especies valoradas de legalización de firmas, cuando no tenga en stock.
- 10.** Es responsabilidad del Policía que labora en la ciudad de Cuenca custodiar las especies valoradas así como también elaborar un informe mensual de la venta y recaudación de las mismas, de igual manera deberá ser remitido los primeros días de cada mes a esta dependencia para la elaboración de un solo informe.
- 11.-** El funcionario Policial de la ciudad de Cuenca deberá realizar el deposito diario de las especies valoradas en el Banco del Pacifico en la cuenta corriente No. 05161290 código 0130106, archivar y guardar los respectivos comprobantes de pago de las especies.
- 12.-** Elaborar el informe mensual de las especies valoradas vendidas tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Cuenca y remitir el mismo a la DGP y DNF de la CG. a fin de que se envíe al Ministerio de Economía y Finanzas.
- 13.-** Entregar a secretaria las copias de los informes mensuales de la recaudación para su respectivo archivo.

PROCESO: 2.3.5 SISTEMAS INFORMATICOS**PRODUCTO: ENTREGA DE HOJA DE VIDA**

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE HOJA DE VIDA REGLAMENTO ORGANICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL LEY DE PERSONAL	PROCESO DE SISTEMAS INFORMATICOS PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC. BASE DE DATOS LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS ANALISTAS DE SISTEMAS	DIRECTOR SUBDIRECTOR CONSEJOS DE GENERALES, SUPERIOR Y DE CLASES Y POLICÍAS UNIDADES DE INVESTIGACION INSPECTORIA GENERAL AUTORIDADES JUDICIALES POLICIALES Y CIVILES	RECIBIR SOLICITUD VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO ANALIZAR SI LA SOLICITUD CUMPLE CON LOS REQUISITOS ELABORAR HOJA DE VIDA ENTREGAR HOJA DE VIDA SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	$I = \text{No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes} / \text{No. Solicitudes presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios}$ $I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$

PROCESO SISTEMAS INFORMÁTICOS DGP-SI GESTIÓN APOYO

SUBPROCESO: EMISIÓN HOJA DE VIDA

Código MGC - 02
Revisión: 0

PRODUCTO: ENTREGA DE LA HOJA DE VIDA AL SOLICITANTE

No.	TAREAS	Participantes		
		DIGITADOR	ANALISTA	USUARIO
1	Solicitar y llenar formulario de solicitud de hoja de vida y entregar formulario			
2	Recibir Solicitud de acuerdo al instructivo Requisitos Emisión Hoja de Vida IS-01			
3	La solicitud es individual?		NO	
4	Buscar en el sistema de personal por cedula o nombres y apellidos	SI		
5	Verificar si es necesario incluir foto, pases y unidad actual			
6	Imprimir y entregar el documento en el caso de solicitud personal			
7	Archivo solicitud			
8	Realizar la consulta mediante instrucción SQL a la base de datos para obtener la información del grupo			
9	Procesar, imprimir y entregar el documento en el caso de solicitud en grupo			
10	Responder mediante documento al peticionario remitir a despacho para la firma de documento			

TÍTULO: 2.4.5 INSTRUCTIVO PARA ENTREGAR HOJAS DE VIDA	CODIFICACIÓN: ISI-01 (Instructivo Sistemas Informáticos – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: SISTEMAS INFORMÁTICOS	ESTATUS: APROBADO
Para el proceso ENTREGAR HOJAS DE VIDA existen cuatro tipos de solicitantes:	
<p>PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se entrega un formulario al usuario para que llene los campos específicos que se indican en el mismo. ● Se receipta el formulario por ventanilla ● Se solicita un documento de identificación (cédula, credencial) para la verificación de los datos del formulario (nombre, grado, unidad de servicio, razón por la cual solicita la hoja de vida). ● Si algún familiar director del miembro Policial (padre, madre, hermano/a, esposo/a, hijo/a) desea sacar la Hoja de Vida se envía al señor Jefe del Centro de Computo para la sumilla y autorización. ● Se consulta en el sistema el número de cédula o apellidos del usuario para la obtención de la Hoja de Vida. ● Se imprime el documento. ● Se procede a entregar el documento al usuario o al familiar directo(peticionario) <p>DE LAS SECCIONES DE LA D.G.P.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se entrega un formulario al usuario para que llene los campos específicos que se indican en el mismo. ● Se receipta el formulario por ventanilla ● Se consulta uno por uno los apellidos y nombres en el sistema DGP para obtener el número de cédula de la lista recibida. ● Se imprime las Hojas de Vida de la lista recibida. 	

- Se entrega las Hojas de Vida al peticionario.

DE LAS DIFERENTES UNIDADES POLICIALES.

- Se recibe el documento ingresado por la ventanilla.
- Se consulta uno por uno los apellidos y nombres en el sistema DGP para obtener el número de cédula de la lista recibida.
- Se imprime las Hojas de Vida de la lista recibida.
- Se elabora el documento de contestación a la Unidad que solicita las Hojas de Vida.
- Se envía el documento para la firma del señor Director de General de Personal.
- Se entrega el documento con las respectivas Hojas de Vida en la ventanilla para que el señor mensajero despache el documento.

DE LOS CONSEJOS DE LA P.N.

- Se recibe la disposición escrita o verbal del la promoción de señores Oficiales o las fechas de los parámetros de los señores Clases y Policías que desean obtener las Hojas de Vida.
- Se elabora la instrucción SQL para la obtención de las Hojas de Vida.
- Se ejecuta la instrucción SQL.
- Se verifica los datos obtenidos de la Base de Datos.
- Se imprime el bloque de Hojas de Vida.

Se entrega las Hojas de Vida a la persona interesada.

2.3.6 PROCESO: SISTEMAS INFORMATICOS

PRODUCTO: RECTIFICACION DE DATOS

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE RECTIFICACION DE DATOS	PROCESO DE SISTEMAS INFORMATICOS	DIRECTOR SUBDIRECTOR	RECIBIR SOLICITUD	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes presentadas por mes
REGLAMENTO ORGANICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	CONSEJOS DE GENERALES, SUPERIOR Y DE CLASES Y POLICÍAS	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	BASE DE DATOS	OFICIALES	ANALIZAR SI LA SOLICITUD CUMPLE CON LOS REQUISITOS	$I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$
LEY DE PERSONAL	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	CLASES	ELABORAR RECTIFICACION	
REGLAMENTO DE REGISTROS	ANALISTAS DE SISTEMAS	POLICÍAS	INGRESAR EN LA BASE DE DATOS LOS CAMBIOS EFECTUADOS	
		AUTORIDADES JUDICIALES POLICIALES Y CIVILES	SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO SISTEMAS INFORMÁTICOS

DGP-SI

GESTIÓN APOYO

SUBPROCESO: RECTIFICACIÓN DE DATOS

Código MGC - 02

Revisión: 0

PRODUCTO: REALIZACIÓN DE LA CORRECCIÓN SOLICITADA

No.	TAREAS	Participantes	
		JEFE DE SECCIÓN	USUARIO
1	Solicitar rectificación de datos	=	
2	Recibir requerimiento escrito o vía e-mail y documentación de respaldo		
3	La documentación de respaldo es correcta?	si 	no
4	Realizar corrección solicitada en la base de datos de acuerdo al instructivo ISI-02		
5	Archivar documentación de respaldo		
6	Devolver documentación e instruir al usuario para completar documentación		

TÍTULO: 2.4.6 INSTRUCTIVO PARA RECTIFICACIÓN DE DATOS	CODIFICACIÓN: ISI-02 (Instructivo Sistemas Informáticos – 02)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: SISTEMAS INFORMÁTICOS	ESTATUS: APROBADO

Para este proceso debemos primeramente verificar los documentos de la solicitud del usuario.

- Se dispone de tres entradas en este proceso las cuales son la solicitud personal del miembro Policial por medio de una solicitud al director General de Personal, la solicitud de algún miembro Policial que trabaja en la Dirección General de Personal y la solicitud que puede enviar por la Pagina Web del Internet.
- Por cualquiera de las tres entradas al procesos se deberá solicitar toda la documentación de respaldo que justifique la rectificación solicitada.
- Este proceso solamente será realizado por el Jefe de Sección de Sistemas Informáticos.
- En caso de ser solicitado por el miembro Policial por medio de solicitud al Director General de Personal, se deberá verificar todos los respaldos y proceder a la rectificación de los Datos y la sumilla del jefe de sección de sistemas informáticos indicando el cambio realizado y la fecha en que realizo y luego proceder a la rectificación de los datos.
- En caso de ser solicitado por un miembro Policial que labora en la Dirección General de Personal, se deberá verificar todos los documentos de respaldo y proceder a la sumilla respectiva en el documento del miembro Policial en el cual solicita la rectificación de los datos y la sumilla del jefe de sección de sistemas informáticos indicando el cambio realizado y la fecha en que realizo y luego proceder a la rectificación de los datos.
- La solicitudes que llegan por Internet deben ser verificadas en la Dirección General de Personal obtener toda la documentación de respaldo y proceder a la rectificación de los Datos y la sumilla del jefe de sección de sistemas informáticos

indicando el cambio realizado y la fecha en que realizo y luego proceder a la rectificación de los datos.

- Luego de realizada la rectificación respectiva y la sumilla en la documentación esta deberá ser archivada para constancia de los cambios realizados.
- En caso de que la documentación no se encontrara completa se deberá realizar la respectiva explicación de cuales son los documentos habilitantes que le faltan obtener para justificar la rectificación de datos solicitada.

2.3.7 PROCESO: REGISTRO DE DOCUMENTOS

PRODUCTO: REGISTRAR EVALUACIONES ANUALES

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE REGISTRO DE EVALUACIONES	PROCESO DE REGISTROS	DIRECTOR SUBDIRECTOR	RECIBIR SOLICITUD DE REGISTRO	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No.
HOJAS DE EVALUACION	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	Solicitudes presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios
PROGRAMA DE INGRESO PARA CALIFICACIONES INTERPRETE	BASE DE DATOS	OFICIALES	ANALIZAR SI LA CALIFICACIÓN CUMPLE CON LOS REQUISITOS	$I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	SISTEMA DOCUMENTAL	CLASES	INGRESAR AL SISTEMA	
LEY DE PERSONAL	USUARIOS	POLICIAS	REGISTRAR EL LOS LIBROS Y TARJETAS DE VIDA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NORMALES PARA EL REGISTRO			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO REGISTRO DE DOCUMENTOS DGP-RD GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: REGISTRO DE CALIFICACIONES

Código MGC - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: REGISTRO DE EVALUACIONES ANUALES EN LA BASE DE DATOS

No.	TAREAS	JEFE REGISTROS	DIGITADOR	USUARIO
1	Revisar si los formularios de calificación de los Srs. Oficiales y las calificaciones de los Srs. Clases y Policías en diskett están llenados de acuerdo al instructivo IRD-02 y dar el visto bueno para que ingresen por recepción de documentos			
2	Recibir y delegar el trámite a la persona encargada mediante el sistema documental y documento físico			
3	Recibir y clasificar las evaluaciones de los señores jefes, oficiales subalternos, clases y policías.			
5	Remitir a las unidades para que corrijan los errores			
6	Tabular la información de los formularios según el instructivo IRD-02			
7	Cuantificar y registrar manualmente en el formulario la nota de DESEMPEÑO y CONDUCTA acorde al Reglamento de Evaluación y al sistema " INTERPRETE" el cual emite dichas evaluaciones			
8	Registrar evaluaciones en el sistema DGP			
9	Enviar al proceso de registro en el libro de vida y archivo en la carpeta de los señores oficiales			
10	Revisar si en la información del CD, diskette constan los archivos (CALI...DBF Y DIREC...DBF)			
11	Se abren los archivos de calificaciones?			
12	Decodificar los diskettes o CDs y levantar la información de los archivos al sistema DGP.			
13	Corregir los datos no levantados en base al archivo de errores generado por el sistema DGP y cargarlos al sistema.			
15	Sistema DGP actualizado con las calificaciones de los señores Oficiales, Clases y Policías			

TÍTULO: 2..4.7 INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES ANUALES DEL PERSONAL POLICIAL	CODIFICACIÓN: IRD-02 (Instructivo Registro de Documentos – 02)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: REGISTRO DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO
Calificación Anual: “La calificación del personal de la Policía Nacional, es un proceso de evaluación integral y permanente de sus cualidades profesionales, intelectuales, disciplinarias, morales, físicas y personales, demostradas en el ejercicio del cargo al que ha sido designado, para fines de clasificación, ascenso, eliminación y empleo racionalizado del recurso humano institucional” <u>1</u> .	
Pasos: a) Revisar las hojas de evaluaciones anuales de los señores Oficiales Superiores, subalternos contenga los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser formularios originales • Que los casilleros estén llenos; en lo posible escritos a máquina o con letra imprenta, legible, sin correcciones, tachones ni borrones. • Verificar apellidos y nombres del evaluado, numero de cédula de ciudadanía del evaluado, grado jerárquico del evaluado, <u>en forma completa (conforme al instructivo de evaluación anual)</u>, en la Función Policial debe estar una X correspondiente al tipo de especialidad del evaluado, que conste la unidad a la que fue dado el pase y publicado en Orden General, el servicio Policial en el que se encuentra al momento de ser evaluado y los años y meses que ha permanecido en el mismo, el cargo o cargos ocupados durante el periodo de la evaluación y que lleno el periodo de evaluación, con el formato <i>año – mes – día</i>. • Constatar que en la sección de Evaluación Médica debe tener el sello del 	

Dpto. Médico y firma del médico que realiza dicha evaluación, en la sección de evaluación física debe constar el Sello del Dpto. de Educación Física y la firma del encargado del Dpto. y en los Comandos Provinciales esta nota será consignada por el Oficial P1, de la evaluación remitida por el Departamento de Educación Física de la DNE.

- Verificar que el jefe superior del evaluado pertenezca al periodo del momento de la evaluación.
- Identificar que el miembro Policial no conste a Disposición de Ministerio de Gobierno, Comandante General o se encuentre en Transitoria
- Comprobar que si el miembro Policial ha sido dado el pase antes de cumplir el año, debe remitir un formulario de calificación por cada unidad donde se desempeño con el fin de cubrir el período anual de evaluación.
- Las secciones del cuestionario deben estar marcadas con una “X”, en la frase descriptiva deseada.
- Verificar que conste la firma del evaluado, expresando su conformidad con las valoraciones impuestas.
- En la parte que corresponde a la evaluación física tendrá una nota cuantitativa de (01 a 20), para el promedio de evaluación anual, si tiene certificado medico que le imposibilite a rendir las pruebas físicas tendrá que adjuntarlo a la hoja de evaluación.

Con relación a la información en medio magnetico

- Verificar que se abra el documental en el sistema “calificación”.
- Verificar que en el respaldo magnético conste los archivos CALI(año).DBF y DIREC(año).DBF.
- Y constatar la nómina del personal de Clases y Policías que generó el sistema ”Calificación”

Una vez verificado las hojas de evaluación anual y disquete se envía a la persona con la documentación respectiva a la ventanilla del proceso recepción de documentos.

La documentación y disquete que no cumplan con los parámetros antes descriptos serán

devueltos y en el caso que el señor jefe evaluador se encuentre en servicio pasivo el miembro Policial se hará calificar con el señor Director General de Personal.

La documentación que ha cumplido los requisitos se ingresa al sistema para la cuantificación de las calificaciones de la siguiente manera:

2. Cuantificación de Calificaciones.

2.1. Para los señores Oficiales

Pasos:

Firma de conformidad en las valoraciones impuestas o de reclamo del evaluado.

- a) Los datos de las respuestas de las secciones del formulario y la nota de la evaluación física se ingresa en el sistema “interprete” con la finalidad de obtener la nota cuantitativa de calificación anual.
- b) Para la nota final de conducta, se verifica en la base de datos “DGP” los deméritos que tuviere el evaluado durante el período de calificación; se registra tanto en el formulario como en el sistema “interprete” las novedades encontradas.
- c) El resultado de las calificaciones generadas por el sistema “interprete” se registran de forma manual en la parte final del formulario de Calificación en los campos Nota de Calificación Anual y Nota Final de Conducta, se registrará el nombre del digitador que consignó el valor cuantitativo.
- d) Los formularios cuantificados se ingresan en el sistema D.G.P. y se envían al encargado de libros y carpetas de Sres. Oficiales para el registro y archivo correspondiente

2.2. Para señores Clases y Policías.

- a) Revisar la información del respaldo magnético y verificar que contenga los archivos CALI (año).DBF y DIREC (año).DBF.
- b) Decodificar los datos del archivo de calificaciones mediante el sistema “interprete”, el cual genera un archivo de texto que contiene los registros de calificaciones.
- c) Subir el archivo de texto de las evaluaciones a la base de datos de la Dirección General de Personal mediante el sistema “DGP”.
- d) Corregir los posibles datos no levantados en base al archivo de errores generado por el sistema “DGP” y repetir el proceso del literal c).
- e) El jefe del área de registros anualmente deberá elaborar un informe al Sr. DGP detallando las novedades de los Comandantes de las Unidades Policiales que no han cumplido con la obligación de remitir las evaluaciones anuales del personal que trabaja bajo su mando hasta el 15 de enero de cada año.
- f) En caso de pérdida del original del formulario de evaluación, se registrará previa la presentación de una copia certificada por el Comandante de la Unidad.
- g) Para el personal Policial que no haya rendido pruebas físicas durante todo el año por causas de incapacidad médica comprobada la nota registrada será la mínima.

2.3.8 PROCESO: REGISTRO DE DOCUMENTOS













PRODUCTO: REGISTRAR FELICITACION

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE REGISTRO MÉRITOS OFICIOS TELEGRAMAS INFORMES ORDENES GENERALES POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL LEY DE PERSONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NORMALES PARA EL REGISTRO	PROCESO DE REGISTROS PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC. BASE DE DATOS SISTEMA DOCUMENTAL OFICIALES	DIRECTOR SUBDIRECTOR COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES CONSEJOS DE GENERALES, SUPERIOR Y DE CLASES Y POLICIAS AUTORIDADES JUDICIALES CIVILES Y DE POLICIA	RECIBIR SOLICITUD DE REGISTRO VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO ANALIZAR SI EL MÉRITO CUMPLE CON LOS REQUISITOS INGRESAR AL SISTEMA REGISTRAR EL LIBROS Y TARJETAS DE VIDA SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	$I = \text{No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes} / \text{No. Solicitudes presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios}$ $I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$

PROCESO REGISTRO DE DOCUMENTOS

DGP-RD GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: REGISTRO MÉRITOS Y DEMÉRITOSCódigo MGC - 02
Revisión: 0**PRODUCTO: REGISTRO DE UNA FELICITACION**

No.	TAREAS	Participantes		
		RECEPCIONISTA	JEFE DE PROCESO	DIGITADOR
1	Recibir documento felicitación			
2	Ingresar al sistema de documentos para el control y seguimiento			
3	Enviar documento para tramite de acuerdo a la lista de trámites de procesos			
4	Remitir documentos (oficios, resoluciones sobre concesión de felicitaciones privadas y publicas)			
5	Ingresar a sistema documental para delegar el control y registro (No. del ordinal, fecha, nombre).			
6	Enviar documento para sumilla			
7	Registrar en la base de datos, y hoja de vida de acuerdo al instructivo REGISTRO MÉRITOS Y DEMÉRITOS			
8	Realizar la revisión completa			
9	Archivar físicamente documentos en libros de vida			
10	Finalizar el tramite			

TÍTULO: 2.4.8 INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE MÉRITOS Y DEMÉRITOS	CODIFICACIÓN: IRM-02 (Instructivo Registro de Méritos – 02)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: REGISTRO DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO
<p>MÉRITOS</p> <p>Son los aspectos positivos por acciones relevantes de un elemento Policial; siendo su clasificación y cuantificación la siguiente:</p> <p>CONDECORACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Al valor b. Mérito Profesional en el grado de Gran Oficial c. Mérito profesional en el grado de Oficial d. Mérito profesional en el grado de Caballero e. Policía Nacional de primera categoría f. Policía Nacional de segunda categoría g. Policía Nacional de tercera categoría h. Las otorgadas por países amigos e instituciones 	
<p>PASOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la Orden General en la cual se publican los ACUERDOS MINISTERIALES, mediante los cuales se otorga la respectiva CONDECORACION al personal Policial. 2. Ingresar a la base de datos de la Dirección General de Personal, tarjeta kardex y Libro de Vida en el caso de Oficiales. 	

3. Remitir la documentación al archivo, y en el caso de Señores Oficiales, a la carpeta correspondiente

FELICITACIONES

Son observaciones de aspectos positivos que realizan los superiores a los miembros de la Institución Policial por sus eficientes y relevantes actuaciones diarias en el cumplimiento de sus deberes.

Las felicitaciones, en sus diferentes clases serán concedidas por el **eficiente y oportuno cumplimiento de las funciones Policiales** consignas o misiones especiales, en relación al mérito e importancia de la acción.

El superior para proceder al otorgamiento de la felicitación que merezca un subalterno, debe realizarlo con criterio profesional y sentido de justicia, valorando su **actuación, comportamiento, eficiencia y riesgo**.

Estos reconocimientos otorgados de acuerdo al Reglamento de Disciplina de la Policía Nacional, serán ratificados por el Consejo respectivo, constituyendo el reconocimiento oportuno de los méritos Policiales como estímulo y medio eficaz para levantar el espíritu profesional y mantener la disciplina, aplicadas **en estricto sentido de equidad**, y justicia, como incentivo y ejemplo para los demás.

PASOS:

1. Revisar la Resolución del Consejo respectivo, verificando la disposición del registro de la felicitación, conforme a lo estipulado en los numerales 4.9 o 4.18 del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NORMALES PARA EL REGISTRO EN EL LIBRO DE VIDA PROFESIONAL DEL PERSONAL DE OFICIALES Y TARJETA DE VIDA PROFESIONAL DE LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL.

2. Ingresar en la Base de Datos de la DGP., en la tarjeta kardex y Libro en el caso de Oficiales.
3. Remitir la documentación al archivo, y en el caso de Señores Oficiales, a la carpeta correspondiente

RECONOCIMIENTO DE AUTORIDADES

Son observaciones de aspectos positivos que realizan las autoridades Cantonales, Nacionales o Extranjeras, a los miembros de la Institución Policial por sus eficientes y relevantes actuaciones en beneficio de la comunidad o de la entidad que lo otorga.

PASOS:

1. Revisar la Resolución del Consejo respectivo, verificando la disposición del registro del reconocimiento de las autoridades, conforme a lo estipulado en los numerales 4.10 o 4.18 del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS NORMALES PARA EL REGISTRO EN EL LIBRO DE VIDA PROFESIONAL DEL PERSONAL DE OFICIALES Y TARJETA DE VIDA PROFESIONAL DE LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL.
2. Ingresar en la Base de Datos de la DGP., en la tarjeta de Vida Profesional y Libro en el caso de Oficiales.
3. Remitir la documentación al archivo, y en el caso de Señores Oficiales, a la carpeta correspondiente

DEMÉRITOS

Son aquellas acciones u omisiones ejecutadas por un miembro Policía que afectan en forma negativa a la imagen institucional y que conforme a las leyes y reglamentos institucionales, son sancionados por los organismos correspondientes

PASOS:

1. Verificación del documento y en Orden General en el que se ha informado el demérito (sanciones disciplinarias, negación de calificaciones para ascensos, negación de calificaciones para condecoraciones).
2. Verificación que los artículos y numerales que se encuentran contempladas en el Oficio, Telegrama con relación a la sanción disciplinaria este concordante con el Reglamento Disciplinario de la Policía Nacional.
3. Verificación que los Telegramas, Oficios, Memorandos de la sanción disciplinaria cumpla con lo que establece el Art. 66 del Reglamento de Disciplina de la Policía Nacional.
4. Ingreso en el Sistema de la Dirección General de Personal en el Menú Deméritos lo siguiente: Tipo de Demérito; Arresto, Fajina, Represión Simple, Represión Severa, Represión Formal, Recargo al servicio, fecha del demérito, horas de los deméritos, Oficial sancionador, se ingresa el número de oficio, telegrama o memorando, causa los respectivos artículos siendo estos de Primera o Segunda Clase, Observación: las causas que motivaron la sanción. De igual forma se realizará en la Tarjeta Kardex y Libro en el caso de Oficiales.
5. Remitir la documentación en el caso de señores Oficiales, a la carpeta correspondiente.

REVOCACIÓN, RATIFICACIÓN O MODIFICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

Son aquellas disposiciones en el que superior que conozca del reclamo podrá revocar, ratificar o modificar la sanción disciplinaria impuesta a un miembro Policial.

Pasos:

- 1.** Las resoluciones emitidas por los respectivos Consejos, los oficios, informes o telegramas que menciona la revocación, ratificación o modificación de la sanción disciplinaria impuesta por el superior jerárquico debe ser el documento original o copia certificada.
- 2.** La revocación, ratificación o modificación de la sanción disciplinaria impuesta al personal Policial debe estar motivada.
- 3.** El ingreso de la revocación, ratificación o modificación al sistema de la D.G.P. y al kardex lo realizará el señor Oficial encargado del Centro de Cómputo, quien procederá a registrar la insubsistencia del castigo, modificación, ratificación o revocación de los señores Oficiales, Clases y Policías. Además en los señores Oficiales se procederá a marginar en los libros de la siguiente manera: al costado izquierdo con esfero rojo con letra manuscrita se hace constar el número de resolución, fecha, y la revocación, ratificación o modificación de la sanción disciplinaria, el documento en mención se procederá archivar en la carpeta del señor Oficial.

2.3.9 PROCESO: DESIGNACIÓN PASES Y TRASLADOS

PRODUCTO: PASES DE PERSONAL

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE PASE	PROCESO PASES	DIRECTOR	RECIBIR SOLICITUD	I = No. Solicitudes
DISLOCAMIENTO DEL COMANDO O UNIDAD POLICIAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	SUBDIRECTOR	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes presentadas por mes que cumplan requisitos reglamentarios
REGLAMENTO DESIGNACIÓN Y TRASLADO	BASE DE DATOS	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	ANALIZAR LOS ORGANICOS DE LAS UNIDADES POLICIALES	
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	ASESORÍA LEGAL	OFICIALES	ELABORAR EL INFORME TOMANDO EN CUENTA LOS PERFILES DE CARGO	I=Nro. Sol. Apro. Nro. Sol. Pres.
LEY DE PERSONAL	ANALISTAS DE PERSONAL	CLASES POLICÍAS	REMITIR INFORME CON LA PROPUESTA PARA APROBACIÓN	
REGLAMENTO DE PASES Y TRASLADOS			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO: DESIGNACIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL

DGP-DT GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: PASES DE PERSONAL

Código MG - 02
Revisión: 0

PRODUCTO: ELABORAR LOS PASES DE LOS OFICIALES GRADUADOS

No.	TAREAS	Participantes						
		RECEPCIONISTA	DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL	JEFE DEL PROCESO DESIGNACIÓN Y TRASLADO	ANALISTA DE RRRH	OPERADOR	JEFE DE SISTEMAS INFORMATICOS	
1	Recibir la documentación para la Designación, traslado . Según formularios RDT-01 de Unidades Policiales; formulario RDT-02 de pases individuales; Hojas de Trámite, Oficios, Memos, etc							
2	registrar el trámite a través del sistema documental							
3	Solicita autorización del señor DGP?							
4	Autorizar la designación y Traslado							
5	Delegar el trámite a través del sistema documental							
6	Verificar el cumplimiento de requisitos para el designación o traslado, determinar el reemplazo de acuerdo con el Reglamento de Pases y el Instructivo IDT-01							
7	Realizar el informe de verificación según el formato RDT-04							
8	Procese da designación o traslado?							
9	Elaborar la designación o traslado de acuerdo a los formularios RDT-03 Y RDT-05							
10	Remitir la propuesta de designación para aprobación							
11	Despachar el formulario RDT-05 para comunicar a las Unidades Policiales							
12	Enviar el formulario RDT-05 a las Unidades Policiales							
13	Activar la designación o traslado en la base de datos del Sistema de la DGP							
14	Realizar el corte de pases y enviar a Comunicaciones para la publicación en Orden General							
15	Comunicar al interesado el motivo por el cual no procede la designación o traslado							

TÍTULO: 2.4.9 INSTRUCTIVO PARA LA DESIGNACIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL	CODIFICACIÓN: IDT-01 (Instructivo Designación y Traslado – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: DESIGNACIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL POLICIAL	ESTATUS: APROBADO

Para realizar la designación del personal que se va a incorporar de las diferentes Escuelas de Formación Policial se deberá tomar en cuenta los siguientes pasos:

1.- Escuela Superior de Policía

1.1.- Los Oficiales de Línea graduados serán designados de acuerdo al informe de las necesidades del servicio, al requerimiento de las Unidades Policiales o disposición del Comando General y de acuerdo al Orgánico de las Unidades Policiales.

1.2.- Los Oficiales de servicios serán designados de acuerdo a su especialidad a las Unidades Policiales donde exista vacantes.

2.- Escuelas de Formación para Policías

2.1.- Verificar el número de aspirantes a graduarse

2.2.- Verificar las solicitudes de los Comandos Provinciales de acuerdo a los informes de las necesidades de dichos comandos

2.3.- Cubrir los requerimientos del personal de línea de acuerdo a los informes aprobados de las Unidades Policiales o Jefes de Servicios, dicha distribución será considerando el domicilio civil del miembro Policía en caso de que no se pueda designar a este lugar, se lo hará en la

Región correspondiente.

2.4.- Distribuir al personal de servicios que se incorpore de acuerdo a las necesidades y los requerimientos de la Unidades Policiales.

Para el pase o traslado del personal se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

1.- Cubrir con las vacantes solicitadas por los diferentes Comandos Provinciales, Jefes de Servicios y Unidades Especiales tomando en cuenta la disponibilidad del personal y el orgánico numérico del puesto a cubrir.

1.1.- Analizar las solicitudes de los Comandos o Jefes de Servicios que propongan candidatos para cubrir la vacante, si dicho miembro Policial cumple con los requerimientos del cargo en conocimientos, experiencia y análisis de su hoja de vida, se aprobará dicha solicitud, caso contrario la Dirección General de Personal designará al personal más idóneo, buscando en los registros que se obtenga del sistema informático en lo referente a Títulos o Cursos realizados.

1.3.- Revisar méritos, deméritos, juicios y otros aspectos que den una imagen de la situación legal y disciplinaria del miembro Policial.

2.- Dar trámite a las solicitudes de pases y traslados individuales presentadas por los miembros Policiales considerando lo estipulado en el Reglamento de Designación, Pases y Traslados para los miembros de la Policía Nacional.

2.1.- Verificar la solicitud presentada si cumple con lo establecido en lo referente al tiempo de permanencia en las Unidades Policiales

2.2.- Analizar si es factible el traslado del personal a la Unidad Policial que solicita, de acuerdo a los orgánicos para cada unidad, considerando el domicilio civil del miembro Policía en caso de que no se pueda designar a este lugar, se lo hará en la Región

correspondiente.

- 2.3.- Nombrar el respectivo reemplazo del Comando o Unidad al que fue trasladado el miembro Policía se podrá realizar el análisis con otras solicitudes de otros comandos hasta cubrir las vacantes del personal ocasionadas por las solicitudes de traslado, de acuerdo a la disponibilidad del Recurso Humano.
 - 2.4.- Analizar en caso de no existir personal que salga de las unidades con solicitud de pase para cubrir las vacantes ocasionadas del personal que haya permanecido más de dos años en la unidad, considerando sus pases anteriores.
 - 2.5.- Realizar la rotación del personal Policía en los servicios determinados en el Reglamento de Pases.
- 3.- Cuando se solicite el pase a otra unidad de algún miembro Policía el Comandante o Jefe de la Unidad deberá realizar un informe justificando los motivos y deberá remitirlo con oficio o solicitud a la Dirección General de Personal.
 - 4.- Realizar el traslado del personal Policial por necesidades de servicio dispuesto por el Comando General, considerando los conocimientos, experiencia, hoja de vida y domicilio civil, cubriendo las vacantes que provoque estos movimientos.
 - 5.- Designar al personal Policial especializado para cubrir vacantes dentro del mismo servicio Policial.

Para la designación del personal a Policías Especiales se tomara en cuenta lo siguiente

- 1.- Revisar lo estipulado en las cláusulas del contrato celebrado con las diferentes Instituciones y organizaciones, el mismo que esta en concordancia con lo establecido en el Reglamento de Contratación de Policía Especial, publicado en el Registro Oficial No 132 de fecha 25 de octubre del 2005.
- 2.- Cubrir las vacantes en el numérico y grado establecido en el contrato.
- 3.- Revisar méritos, deméritos, juicios y otros aspectos que den una buena imagen de la situación legal y disciplinaria del miembro Policial.
- 4.- Verificar que la permanencia del personal Policial en este servicio no sea mayor a dos años y por una sola vez en el grado.
- 5.- Realizar el cambio del personal Policial que no cumpla con los requerimientos de servicio, mediante pedido expreso de las Autoridades de la Institución u Organización contratante previo informe del Oficial Jefe o encargado de la Policía Especial.
- 6.- Reemplazar el personal Policial que ha ascendido al inmediato grado superior para cumplir con lo establecido en el contrato.

El personal Policial que es reincorporado a la Institución Policial luego de haber cumplido la situación a Disposición, Transitoria y en cumplimiento a la resolución de Recursos de Amparo concedido por el Tribunal Constitucional, será designado a la Unidades Policiales donde existan vacantes, tomando en consideración su residencia civil.

PASOS A SEGUIR PARA LA COMUNICACIÓN DE LA DESIGNACIÓN Y TRASLADO DE PERSONAL

- 1.- Realizar la comunicación de la designación del nuevo personal Policial que se incorporar de las Escuelas, a través de la Orden General, mediante la respectiva Resolución del Comando General donde se indicará las unidades destinadas para cada

miembro Policial.

2.- Realizar la comunicación del traslado del personal mediante memorando o telegrama, indicando que el personal estará en calidad de comandado hasta la publicación de su respectivo pase en la Orden General, para realizar este comunicado se tomará en cuenta los siguientes pasos:

2.1.- Elaborar el documento de acuerdo a lo establecido en el sistema informático.

2.2.- Elaborar la respectiva Hoja de Trámite donde se hará constar datos de referencia del traslado del personal y su justificativo.

2.3.- Proceder a llevar al despacho del señor Director General de Personal, para su respectiva rubrica.

2. 4.- Despachar la documentación firmada, con su respectivo sello.

2.5.- Actualizar en el sistema informático las nuevas Designaciones del personal

2.6.- Legalizar los pases efectuados durante un periodo de tiempo determinado (un mes), solicitando al centro de computo el corte respectivo de pases, para ser publicados en Orden General.

2.3.10 PROCESO: PROCESO CONCESIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS
PRODUCTO: LISTA MENSUAL DEL PERSONAL QUE SALE CON LICENCIA

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD LICENCIA A NIVEL NACIONAL	PROCESO LICENCIAS Y PERMISOS	DIRECTORES GENERALES Y NACIONALES	RECIBIR SOLICITUD	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes presentadas por mes
DISLOCAMIENTO DEL COMANDO O UNIDAD POLICIAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	
REGLAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS	BASE DE DATOS	OFICIALES	ANALIZAR LOS ORGANICOS DE LAS UNIDADES POLICIALES	<u>I=Nro. Sol. Apro.</u> Nro. Sol. Pres.
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	ASESORÍA LEGAL	CLASES POLICÍAS	ELABORAR EL INFORME TOMANDO EN CUENTA LOS NIVELES OPERATIVOS	
	ANALISTAS DE PERSONAL		REMITIR INFORME CON LA PROPUESTA PARA APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN EN ORDEN GENERAL	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO: CONCESIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS

DGP-LP GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: PROGRAMACIÓN ANUAL DE LICENCIAS

Código MGC - 02

Revisión: 1

PRODUCTO: REMITIR PARA LA PUBLICACIÓN EL LISTADO MENSUAL DEL PERSONAL POLICIAL QUE HARÁ USO DE LICENCIA

No.	TAREAS	Participantes				
		RECEPCIONISTA	JEFE PROCESO LICENCIAS	JEFE DE COMUNICACIONES	JEFE DE SISTEMAS	DIGITADOR
1	Enviar Telegrama Oficial a nivel Nacional a las unidades Policiales fin remitan cronogramas de licencias de los miembros de la Institución Policial.					
2	Recibir documento planificación anual licencias del personal de las UP a nivel nacional de acuerdo al formato del sistema SEDPN					
3	Ingresar al sistema de documentos para el control y seguimiento					
4	Enviar documento para tramite de acuerdo a la lista de trámites de procesos LRA-01					
5	Recibir documentos y delegar la elaboración de la programación anual de licencias de acuerdo al instructivo ILP-01					
	Consolidar información recibidas de las distintas unidades y enviar a Sistemas Informáticos					
6	Ejecutar proceso de carga de la información a la base de datos					
7	Generar listado del personal que no registra licencias y remitir listado al centro de computo para publicar en la pagina web de la DGP					
8	Remitir listado mensual del personal Policial a comunicaciones para publicar en Orden General					

TÍTULO: 2.4.10 INSTRUCTIVO DE LICENCIAS Y PERMISOS	CODIFICACIÓN: ILP-01 (Instructivo Licencias y Permisos – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: LICENCIAS Y PERMISOS	ESTATUS: APROBADO
<p>PASOS</p> <p>Solicitar mediante comunicado a las diferentes unidades Policiales envíen a la D.G.P. el cronograma anual de licencias hasta el 15 de noviembre de cada año, en medio físico y magnético.</p> <p>Ingresar al sistema documental para constatar que la información enviada por los Sres. P1 de cada unidad Policial esté correcta, nombres y número de cédula correctamente digitados.</p> <p>Tomar en cuenta que por lo mínimo tengan 11 meses trabajados y el próximo será el de la licencia, como lo estipula el Art. 101 de la ley de personal de la Policía Nacional</p> <p>Conciliar y codificar los cronogramas para posterior enviar al Proceso de Sistemas Informáticos de esta Dirección para subir la información al sistema D.G.P.</p>	
<p>LICENCIA ANUAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los nombres de los señores Oficiales Superiores y subalternos, Clases y Policías en el mes seleccionado del cronograma anual de licencia de cada unidad. 2. Verificar que no tenga órdenes de detención y no se encuentren en situación transitoria o a disposición. 	

3. Ingresar las licencias al sistema D.G.P. para los meses indicados siempre y cuando cada uno tenga por lo mínimo 11 meses de trabajo para que el siguiente sea el de licencia. Art. 101 ley de personal; Esto se lo realiza en el Proceso de Sistemas Informáticos.

LICENCIA MENSUAL

1. Solicitar al Proceso de Sistemas Informáticos hasta el 20 de cada mes el listado del personal que hará uso de 30 días de licencia por vacaciones en el siguiente mes en medio magnético.
2. Cotejar la información que entrega el Proceso de Sistemas Informáticos con la información de respaldo que envían los Sres. P1 de cada unidad.
3. Verificar que los Nombres y los números de Cedula estén correctamente digitados.
4. Enviar al Redactor de Ordenes Generales para su Publicación en Orden General.

SOLICITUDES DE LICENCIAS

Ingresar al sistema documental para verificar las solicitudes emitidas por los miembros de la Institución, estas pueden ser Solicitudes de Licencia, Permiso de Ocho Días, Salida al Exterior, Cambio de mes de licencia, entre otras.

LICENCIA INDIVIDUAL

1. Revisar en el sistema documental que la documentación se encuentre completa.
 - Oficio del jefe inmediato, siguiendo el respectivo Órgano Regular, firmado y sellado.
 - Solicitud de Licencia Individual firmada y sellada. RLP-05

2. Digitar el nombre o C.I. del miembro Policial en el sistema de la D.G.P. y verificar que cumplan con el tiempo establecido, Art. 111 del reglamento de la ley de personal, que no tenga órdenes de detención y no se encuentren en situación transitoria o a disposición.
3. Si procede el pedido, digitar en el sistema de la D.G.P. la licencia para el mes solicitado.
4. Si la solicitud esta a destiempo se elabora una comunicación indicando su autorización o negación mediante (Oficio, Telegrama o Memo) según el caso.
5. Enviar el documento a la ayudantía de esta Dirección para la firma.
6. Enviar una Copia al operador de comunicaciones, para su posterior envío, otra al proceso de registro y una tercera al proceso de recepción y distribución de archivo.

CAMBIO DE LICENCIA

1. Revisar en el sistema documental que la documentación se encuentre completa.
 - Oficio del jefe inmediato, siguiendo el respectivo Órgano Regular, firmado y sellado.
 - Solicitud de Cambio de Licencia firmada y sellada. Formulario RLP-2
2. Digitar el nombre o C.I. del miembro Policial en el sistema de la D.G.P. y Verificar que cumplan con el tiempo establecido, Art. 111 del reglamento de la ley de personal, que no tenga órdenes de detención y no se encuentren en situación transitoria o a disposición.
3. Si procede el pedido comunicar si es el caso con un documento (Oficio, Telegrama o Memo).

4. Si la solicitud esta a destiempo se elabora una comunicación indicando su autorización o negación mediante (Oficio, Telegrama o Memo) según el caso.
5. Enviar el documento a la ayudantía de esta Dirección para la firma.
6. Enviar una Copia al operador de comunicaciones, para su posterior envió, otra al proceso de registro y una tercera al proceso de recepción y distribución de archivo.

PERMISOS DE OCHO DIAS

Autorización de Ocho días de Permiso por calamidad domestica.

1. Revisar que la documentación se encuentre completa:
 - Oficio del Sr. Jefe Inmediato siguiendo el Respectivo Órgano Regular, firmado y sellado.
 - Solicitud de los ocho días de permiso, firmada y sellada. Formulario RLP-01/FDGP-02
 - Informe de Bienestar Social o un Certificado que acredite la calamidad domestica, firmada y sellada.
 - Verificar que estén bien escritos los nombres, y la unidad a la que pertenece.
2. Digitar el nombre o C.I. del miembro Policial en el sistema de la D.G.P. y Verificar que cumplan con el tiempo establecido, que no tenga órdenes de detención y no se encuentren en situación transitoria o a disposición.
3. Remitir al Redactor de Ordenes Generales el listado del personal Policial que ha solicitado este derecho para su publicación en la orden General.
4. Solicitar al Redactor de Ordenes Generales el número de orden en el cual van a salir publicados los permisos de ocho días, enviar un respaldo al proceso de recepción y distribución de archivo.

5. Si lo solicitado no procede, estas solicitudes tienen que ser enviadas al proceso de recepción y distribución de archivo.

OTORGAR CERTIFICACIONES DE OCHO DIAS DE PERMISO CONCEDIDOS POR LA SUPERIORIDAD, EN LOS CASOS DE QUE AUN NO SALGA PUBLICADO EN LA ORDEN GENERAL.

Autorizaciones Ocho días de permiso para contraer matrimonio.

4. Revisar que la documentación se encuentre completa:
- Oficio del Sr. Jefe Inmediato siguiendo el Respectivo Órgano Regular, firmado y sellado.
 - Solicitud Individual para contraer matrimonio, firmada y sellada. RLP-01/FDGP-04.
 - Dos fotos tamaño carné.
 - Informe de Bienestar Social,
 - Dos certificados de honorabilidad,
 - Información Sumaria de Soltería,
 - Partida de nacimiento,
 - Certificado de antecedentes penales,
 - Exámenes del SIDA
 - Copia de la cédula de ciudadanía de la futura o futuro cónyuge
 - En el caso de ser menor de edad, autorización de los padres notariada.
 - En el caso de divorciado presentar la partida de matrimonio marginada.
5. Digitar el nombre o C.I. del miembro Policial en el sistema de la D.G.P. y se verifica su estado civil, los nombres y la unidad en la que se encuentra laborando el interesado (a).
6. Remitir al Redactor de Ordenes Generales el listado del personal Policial que ha

solicitado este derecho para su publicación en la Orden General.

7. En el caso de las solicitudes de matrimonio negadas se elabora un documento (oficio, telegrama, memorando).
8. Enviar una Copia al operador de comunicaciones, para su posterior envío, otra al proceso de recepción y distribución de archivo.

OTORGAR CERTIFICACIONES DE MATRIMONIO CONCEDIDOS POR LA SUPERIORIDAD, EN LOS CASOS DE QUE AUN NO SALGA PUBLICADO EN LA ORDEN GENERAL.

SOLICITUDES DE SALIDA AL EXTERIOR

1. Revisar que la solicitud se encuentre completa.
 - Oficio del Sr. Jefe Inmediato siguiendo el Respectivo Órgano Regular firmado y sellado.
 - Solicitud de Salida al Exterior, firmada y sellada. Formulario RLP-03/FDGP-01.
2. Verificar en el sistema de la D.G.P. el Rango, Nombres y Apellidos, Número de Cedula que se encuentren correctamente digitados.
3. Remitir a la Secretaria para que alcance Acuerdo Ministerial, mediante oficio.

OTORGAR CERTIFICACIONES DE SALIDA AL EXTERIOR, EN LOS CASOS DE QUE AUN NO SALGA PUBLICADO EN LA ORDEN GENERAL.

SOLICITUDES DE OCHO DIAS CON SALIDA AL EXTERIOR

4. Revisar que la solicitud se encuentre completa.

- Oficio del Sr. Jefe Inmediato siguiendo el Respectivo Órgano Regular, firmado y sellado.
 - Solicitud de Salida al Exterior, firmada y sellada. Formulario RLP-03/FDGP-03
 - Informe de Bienestar Social o Certificados que acredite otorgar ocho días de permiso, firmado y sellado.
5. Verificar en el sistema de la D.G.P. el Rango, Nombres y Apellidos, Número de Cedula que se encuentren correctamente digitados.
 6. Remitir a la Secretaria para que alcance Acuerdo Ministerial, mediante oficio.

SOLICITUDES POR INTERNET

1. Ingresar al sistema de la D.G.P.-Internet-Solicitud de licencia.
2. Verificar las solicitudes e imprimir.
3. Seleccionar según lo solicitado, solicitud de licencia, ocho días por calamidad, salida al exterior, entre otras.
4. Pasar para la sumilla en la Ayudantía de esta Dirección.

SOLICITUD DE LICENCIA

- Si en el sistema de la D.G.P, **no** se encuentra registrada la licencia, se le incluye en el cronograma para el mes solicitado y se contesta mediante el sistema.
- Si en el sistema de la D.G.P, **si** se encuentra registrado, se contesta mediante el sistema que no es procedente.

SOLICITUD DE OCHO DIAS DE PERMISO

- Se atiende solamente las solicitudes que detallen bien el justificativo y se

contesta mediante el sistema su aprobación que tiene que hacer llegar a esta Dirección el documento de respaldo.

- Remitir al Redactor de Ordenes Generales el listado del personal Policial que ha solicitado este derecho para su publicación en la orden General
- Las solicitudes de matrimonio no se atienden por Internet, estas se contestan mediante el sistema.

SOLICITUD DE SALIDA AL EXTERIOR

- Verificar en el sistema D.G.P. el Rango, Nombres y Apellidos, Número de Cédula, que estén correctos para posterior pasar a la Ayudantía de esta Dirección para que mediante oficio se alcance Acuerdo Ministerial, estas solicitudes se contestan mediante sistema.

2.3.11 PROCESO: PROCESO CONCESIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS

PRODUCTO: PERMISO DE OCHO DÍAS Y AUTORIZACIÓN PARA CONTRAER MATRIMONIO

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD PARA CONTRAER MATRIMONIO	PROCESO LICENCIAS Y PERMISOS	DIRECTORES GENERALES Y NACIONALES	RECIBIR SOLICITUD	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes presentadas por mes
REGLAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO	
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	BASE DE DATOS	OFICIALES	ELABORAR EL INFORME	$I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$
	ASESORÍA LEGAL	CLASES	TOMANDO EN CUENTA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS	
	ANALISTAS DE PERSONAL	POLICÍAS	REMITIR INFORME PARA APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN EN ORDEN GENERAL	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	









PROCESO: CONCESIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS

DGP-LP GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN MATRIMONIO

Código MGC - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: AUTORIZACIÓN Y PUBLICACIÓN LA AUTORIZACIÓN DE MATRIMONIO

No.	TAREAS	Participantes				
		RECEPCIONISTA	REDACTOR ORDENES GENERALES	JEFE PROCESO LICENCIAS	DIGITADOR	DIRECTOR
1	Recibir solicitud de acuerdo al formulario RLP-01					
2	Ingresar al sistema de documentos para el control y seguimiento (No. del ordinal, fecha, nombre).					
3	Enviar documentación para su tramite					
4	Cumple con los requisitos del instructivo ILP-01?					
5	Firma la autorización de solicitud de matrimonio.					
6	Publicar en Orden General					
7	Comunicar al usuario resultado de solicitud					
	Fin del proceso					

2.3.12 PROCESO: ASESORÍA LEGAL

PRODUCTO: NOTIFICACIONES Y CITACIONES

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE COMPARECENCIA O NOTIFICACION REGLAMENTO DE PRESENTACIONES LEY DE PERSONAL REGLAMENTO A LA LEY DE PERSONAL	ÁREA LEGAL PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC. BASE DE DATOS DIGITADORES	AUTORIDADES JUDICIALES AUTORIDADES DE POLICÍA CONSEJOS DE GENERALES SUPERIOR DE CLASES Y POLICIAS INSPECTORIA GENERAL COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	RECIBIR SOLICITUD VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN NORMATIVA EN RELACIÓN AL TIEMPO ELABORAR COMUNICACION REMITIR COMUNICACION SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	$I = \text{No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes} / \text{No. Solicitudes presentadas por mes}$ $I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$









PROCESO: ASESORÍA LEGAL

DGP-AJ GESTIÓN ASESORÍA

Código MGC - 02
Revisión: 1

SUBPROCESO: NOTIFICACIONES Y CITACIONES LEGALES

PRODUCTO: ELABORAR NOTIFICACION DE COMPARECENCIA Y ENVIAR LA COMUNICACIÓN

No.	ASESORÍAS	Participantes			
		RECEPCIONISTA	JEFE ASESORÍA LEGAL O ASESOR LEGAL	AUXILIAR LEGAL	OPERADOR DE COMUNICACIONES
1	Recibir documento de comparecencia				
2	Ingresar al sistema de documentos para delegar el control y seguimiento (No. del ordinal, fecha, nombre).				
3	Enviar documento para realizar tramite de acuerdo al instructivo IAJ-03				
4	Elaborar comunicación para personal Policial y registrar fin del trámite				
5	Firmar el documento				
6	Enviar proceso de comunicaciones				
7	Archivar documento				
					

TÍTULO: 2.4.11 INSTRUCTIVO NOTIFICACIONES Y CITACIONES LEGALES	CODIFICACIÓN: IAJ-03 (Instructivo Asesoría Jurídica – 03)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ASESORÍA LEGAL	ESTATUS: APROBADO
<p>BASE LEGAL</p> <p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR</p> <p>Art. 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:</p> <p>Numeral 27. - El derecho al debido proceso y a una justicia sin dilaciones.</p> <p>Art. 24.- Para asegurar el debido proceso deberán observarse las siguientes garantías básicas, sin menoscabo de otras que establezcan la Constitución, los instrumentos internacionales, las leyes o la jurisprudencia:</p> <p>Numeral 15.- En cualquier clase de procedimiento, los testigos y peritos estarán obligados a comparecer ante el juez y a responder al interrogatorio respectivo, y las partes tendrán derecho de acceso a los documentos relacionados con tal procedimiento.</p> <p>CODIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL</p> <p>Art. 129.- Obligatoriedad.- Están obligados a comparecer personalmente a rendir su testimonio todas las personas que conozcan de la comisión de la infracción.</p> <p>El Fiscal, el Juez o el Tribunal pueden hacer uso de la fuerza pública para la comparecencia del testigo que no cumpliera esta obligación.</p>	

Art. 277.- Comparecencia.- En el día y hora señalados para la celebración de la audiencia del tribunal comparecerán los jueces, el o los acusados, el acusador particular o el procurador común, si hubiere, los defensores, el fiscal y el secretario.

Si transcurridos diez minutos después de la hora señalada para la audiencia no concurrieren uno o más de los miembros del tribunal, el presidente en el acto, dispondrá que el secretario sienta la razón correspondiente e impondrá a los ausentes una multa de hasta cuatro salarios mínimos vitales del trabajador en general salvo que la ausencia se deba a caso fortuito o fuerza mayor y, señalará nuevos día y hora para la audiencia del tribunal, audiencia que deberá realizarse dentro de los cinco días siguientes.

Lo mismo dispondrá en el caso de que no pueda celebrarse la audiencia por la causa señalada en el artículo siguiente.

Art. 278.- Audiencia fallida.- El presidente no podrá instalar la audiencia si no estuvieran presentes, además de las personas indicadas en el artículo anterior, el ofendido, los testigos, peritos e intérpretes que hubieran sido notificados para que se presenten a dicha audiencia, cuya presencia considere indispensable el tribunal.

Si por causa injustificada no concurrieren el fiscal, el secretario o el defensor del acusado, el tribunal les impondrá la multa indicada en el artículo anterior.

De no haberse celebrado la audiencia por falta de los testigos, peritos o intérpretes, el presidente ordenará la detención de los que no hubiesen concurrido, hasta que se celebre la nueva audiencia del tribunal; pero los nombrados podrán evitar la detención justificando una evidente causa de fuerza mayor o caso fortuito, o si rinden caución que garantice su concurrencia a la nueva audiencia, caución que será fijada por el presidente, en la cantidad que estime justa, de acuerdo con las posibilidades económicas del afectado.

Art. 279.- Procedimiento contra el rebelde.- Si un testigo, perito o intérprete se hubiera ocultado para no comparecer a la audiencia del tribunal, el presidente oficiará al fiscal que corresponda para que inicie la instrucción contra el rebelde, a fin de que sea sancionado

según lo previsto en el Código Penal.

LEY ORGANICA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

Art. 51.- Las Direcciones generales son las siguientes:

a) Dirección General de Personal;

Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional.

Sección Tercera.- Del Proceso Asesoría Legal

Art.19.- El Proceso Asesoría Legal será responsable: d) Notificar las comparencias del personal Policial según boletas, autos o providencias, dictadas por el Ministerio Público o autoridades judiciales.

PROCEDIMIENTO

1. Clasificar la documentación que ingresa de los diferentes organismos judiciales y demás departamentos para su trámite respectivo.
2. Elaborar el documento en cumplimiento a las disposiciones legales dispuestas por autoridades competentes de acuerdo a lo previsto en el Art. 129 del Código de Procedimiento Penal, que textualmente Dice “Obligatoriedad. Están obligados a comparecer personalmente a rendir su testimonio todas las personas que conozcan de la comisión de la infracción” El Fiscal, el Juez, el Tribunal pueden hacer uso de la fuerza pública para la comparencia del testigo que no cumpliera esta obligación”; y demás códigos vigentes.
3. El documento elaborado deberá considerar:

- Identificar, el nombre de las personas llamadas a comparecer por autoridad judicial competente.
- Verificar en el sistema informático, los datos completos, como grado, destino, cargo, designación u otra información que sea necesaria.
- Indicar el lugar, la fecha y la hora a donde debe acercarse a comparecer el miembro Policial.
- Indicar el motivo de la comparencia para que el Oficial tenga conocimiento de causa.
- Constatar y verificar que los datos estén correctamente digitados
- Imprimir el documento, colocar sello y remitir para la firma al jefe del Asesoría legal, adicionalmente los justificativos en los casos que amerite, y si tiene el carácter de urgente el respectivo sello.
- Entregar documento para el proceso de comunicaciones para que se remita vía fax a los diferentes estamentos Policiales.
- Archivar.

2.3.13 PROCESO: ASESORÍA LEGAL

PRODUCTO: RESOLUCIONES SOBRE SITUACIONES POLICIALES

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE RESOLUCIONES LEY ORGÁNICA DE LA POLICIA NACIONAL REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA POLICIA NACIONAL LEY DE PERSONAL REGLAMENTO A LA LEY DE PERSONAL	ÁREA LEGAL PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC. BASE DE DATOS ASESORES JURIDICOS	AUTORIDADES JUDICIALES AUTORIDADES DE POLICIA CONSEJOS DE GENERALES SUPERIOR DE CLASES Y POLICIAS COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	RECIBIR SOLICITUD VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN NORMATIVA ELABORAR DE RESOLUCIÒN REMITIR RESOLUCIÒN SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	I = No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. Solicitudes presentadas por mes I=Nro. Sol. Apro. Nro. Sol. Pres.



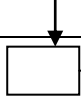





PROCESO: ASESORÍA LEGAL

DGP-AJ GESTIÓN ASESORÍA

SUBPROCESO: SITUACIONES POLICIALES

Código MGC - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: ELABORAR LA RESOLUCIÓN PARA PUBLICAR EN ORDEN GENERAL

No.	T. LEGAL	Participantes			
		RECEPCIONISTA	JEFE ASESORÍA LEGAL O ASESOR LEGAL	AUXILIAR	ORDENES GENERALES
1	Recepción de documentos (solicitudes)				
2	Ingresar al sistema de documentos para el control y seguimiento.				
3	Enviar documento para realizar tramite de acuerdo al instructivo IAJ-02 SITUACIONES POLICIALES				
4	Elaborar Resolución para firma del señor Comandante General				
5	Publicar resolución en la Orden General				
6	Archivo				

TÍTULO: 2.4.12 INSTRUCTIVO SITUACIONES POLICIALES DE OFICIALES, CLASES Y POLICÍAS	CODIFICACIÓN: IAJ-02 (Instructivo Asesoría Jurídica – 02)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ASESORÍA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ASESORÍA LEGAL	ESTATUS: APROBADO

SITUACION TRANSITORIA

1. Es la Situación en que el personal Policial se coloca sin mando ni cargo y constituye vacante en la planta orgánica de la Policía Nacional, con la excepción del caso establecido en el Art. 58 de la Ley de Personal de la Policía Nacional vigente.

El personal Policial tiene derecho a seis meses de transitoria si acredita cinco años de servicio activo, efectivo y sin abonos, pudiendo renunciar a la transitoria para solicitar directamente su baja. En caso de no acreditar el tiempo necesario para ser colocado en transitoria, procederá directamente la baja.

La Transitoria Voluntaria no permite volver a la situación de actividad, excepto cuando se ha colocado en tal situación por haberse dictado auto motivado o auto de llamamiento a juicio plenario y se ha resuelto con sentencia absolutoria, en cuyo caso recupera todos los derechos que le correspondan.

2. El personal puede ser colocado en transitoria de acuerdo al Artículo 60 el mismo que textualmente dice: “El personal Policial puede ser colocado en transitoria en los siguientes casos: a) Por solicitud voluntaria; b) Por enfermedad, después de transcurrir el tiempo previsto en esta Ley; c) Por invalidez de acuerdo con la Ley de la materia; d) Por hallarse dentro de la lista de eliminación anual conforme a esta Ley y el Reglamento; e) Por haberse dictado en su contra auto motivado o auto de llamamiento a juicio plenario de acuerdo con los Códigos Penales; f) Por haber sido calificado en listas tres de clasificación anual para Generales de

Distrito; y por dos años consecutivos en lista cuatro de clasificación anual para los demás oficiales superiores y subalternos; clases y policías conforme a esta Ley y Reglamento; y, g) Por las demás causas establecidas en la presente Ley”. Con este respaldo legal para cada, literal del artículo 60 de la Ley de Personal se establece un trámite diferente, que a continuación se detalla:

Transitoria Voluntaria

“Artículo 60 Literal a) Por solicitud voluntaria”.

1. El personal Policial remite por Órgano Regular la Solicitud de Transitoria Voluntaria mediante formato establecido por la Dirección General de Personal (), ingresa a Recepción de documentos, se sumilla al área Legal, se remite mediante comunicación al Consejo de Clases y Policías, el Consejo Resuelve, negando o concediendo la transitoria, se publica en la Orden General; cuando concede el derecho, se elabora un proyecto de resolución para la firma del señor Comandante General y se publica en la Orden General, quedando a partir de la fecha de publicación en situación Transitoria previa la Baja de las Filas Policiales por el tiempo de seis meses, para posterior retomar el procedimiento de baja.

Es preciso mencionar que la Transitoria Voluntaria de un miembro Policial constituye vacante en la Planta Orgánica de la Policía Nacional, por cuanto es irrevocable, por ello el mandamiento legal y la petición mediante resolución que emite el Consejo de Clases y Policías se constituye, en la parte considerativa de la Resolución del Comando General por lo tanto se resuelve, ejecutar la petición del consejo ratificando el derecho con el fundamento legal y de hecho, así como la disposición de que deja de pertenecer a la unidad en que ha estado prestando sus servicios.

La resolución del Comando General será publicada en la Orden General como trámite final.

Transitoria por enfermedad e invalidez

“Artículo 60 Literal b) Por enfermedad, después de transcurrir el tiempo previsto en esta Ley; y, c) Por invalidez de acuerdo con la Ley de la materia”.

1. El Art. 48.- También se considera en servicio activo, el personal Policial comprendido en cualquiera de los siguientes casos: a) Por enfermedad o lesiones contraídas en actos de servicio o a consecuencia de él que los incapacite temporalmente para el desempeño de las funciones Policiales hasta por un año, si es mayor de un año y su incapacidad es al cincuenta por ciento se le mantendrá en servicio activo; si es de línea se lo traspasará a servicios manteniendo su grado y antigüedad, y si la enfermedad o lesión no tuviere este origen, hasta por seis meses; y, b) Por desaparecimiento en actos de servicio o a consecuencia de él.
2. El Personal Policial que haya contraído enfermedades en actos de servicio o a consecuencia de este podrá ser Relevado de todo Servicio por seis meses a un año, y posterior pasar a Situación Transitoria. El trámite se realiza recibiendo del Consejo de Clases y Policías la Resolución en que se coloca en Transitoria por los Literales b) o c) del Artículo 60 de la Ley de Personal, para publicar la resolución en la Orden General, se elabora un proyecto de Resolución para la firma del Señor Comandante General con el sustento legal antes descrito, de igual forma se deberá resolver la concesión del derecho y que deja de constar como personal relevado de todo servicio, para su posterior publicación en la Orden General.

Transitoria por Cuota de Eliminación.

“Artículo 60, Literal d)”.

1. Previa Resolución del Consejo de Clases y Policías, donde se establece la nómina del personal Policial que consta en la cuota de eliminación anual, el personal es colocado en Situación Transitoria de acuerdo a la Ley de Personal de la Policía Nacional, según el Artículo 60, Literal d) “Por hallarse dentro de la lista de eliminación anual...”; y, el artículo 94 de la misma Ley, donde dispone que: “El

Personal Policial que conste en forma definitiva en la lista de eliminación anual, será colocado en situación transitoria previa la baja, siempre que acredite el tiempo de servicio necesario, en caso contrario, procederá directamente la baja.”

2. Sirve de sustento legal lo antes citado y la resolución del Consejo de Clases, para la elaboración de los considerandos y en la parte resolutive se deberá además hacer constar la causa de hecho y fundamento legal, así como que deja de pertenecer en la unidad de su destino. Posterior a ello se publica la resolución en Orden general

Transitoria por Auto Motivado.

“Artículo 60 Literal e)”

1. El Artículo 60 literal e) de la Ley de Personal de la Policía Nacional, dispone “Por haberse dictado en su contra auto motivado o auto de llamamiento a juicio plenario de acuerdo con los Códigos Penales”. Ello depende entonces, de que el Juez correspondiente, remita comunicación en la que se hace conocer que se ha dictado Auto Motivado y que éste ha sido confirmado por el superior en los casos que necesita confirmación y en los que no, que se encuentre ejecutoriado; y, para los juicios comunes, remiten el auto de llamamiento a juicio plenario, documentos que se remiten al Consejo de Clases y Policías, para estudio y resolución, de tal manera que al emitir resolución solicita al Señor Comandante General de la Policía Nacional se coloque en transitoria al miembro Policial. Consiguientemente se realiza el proyecto de resolución para la firma del Comandante General y se publica en Orden General, hasta que el Juez Competente resuelva sobre el proceso penal, situación esta que es determinante para levantar la Situación Transitoria en el caso de que la Sentencia Ejecutoriada sea Absolutoria y en el caso de ser condenatoria se retomará el proceso de baja.
2. La resolución en que se coloca en transitoria por auto motivado también deberá contener la disposición de que deja de pertenecer a la unidad donde normalmente estaba prestado servicios. Así mismo de acuerdo a la Ley de Personal de la Policía Nacional, el miembro Policial que haya sido colocado en transitoria de acuerdo a lo establecido en el artículo 60 literal e) recuperará todos los derechos que le

hubiere correspondido, de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 del antes citado cuerpo legal, por lo tanto, en los casos que corresponda se deberá elaborar resolución conforme la solicitud del Consejo de Clases y Policías, o en su defecto del Consejo Respectivo, en la que se hace constar que se levanta la Situación y se reincorpora a los servicios normales, designando además unidad y servicio en la planta orgánica de Policía Nacional.

Se aclara que directamente se puede colocar en situación transitoria no solo por resolución emitida por el Consejo de Clases y Policías, si no también por, el Consejo Superior o de Generales de la Policía Nacional, cuando personal de Clases y Policías se encuentren involucrados en procesos penales con oficiales según su grado.

SITUACION A DISPOSICION

1. La Situación a Disposición es la situación mediante la cual los Clases y Policías son colocados a órdenes del Comandante General, sin funciones, por presunción de mala conducta profesional, esto último con los suficientes antecedentes que hagan presumir su mala conducta. Sin embargo, mientras permanezcan en esta situación, el Comandante General, podrá designar funciones de apoyo al interior de una unidad. En esta Situación no esta permitido el Uso del Uniforme.

El personal Policial en situación a disposición, permanecerá por sesenta días, tiempo durante el cual la Inspectoría General debe investigar y presentar las pruebas pertinentes practicándose las diligencias solicitadas por el investigado y respetando el debido proceso, que permitan a los respectivos Consejos resolver si el inculpado incurrió o no en mala conducta profesional, al determinarse mala conducta profesional, el investigado será dado de baja sin perjuicio de la acción penal a que hubiere lugar, por el contrario, de no comprobarse mala conducta profesional será designado a un cargo cualquiera.

2. Se entiende por Mala Conducta Profesional, todo acto ejecutado por un miembro de la Policía que lesione gravemente el prestigio de la Institución o que atente gravemente la moral y las buenas costumbres; así como la reincidencia en el cometimiento de faltas disciplinarias por las que hubiere sido sancionado.
3. El trámite que corresponde a la Dirección General de Personal es elaborar la Resolución para colocar A Disposición, con respaldo de la Resolución emitida por el Consejo respectivo y la razón de ejecutoriada, lo que traduce que el personal Policial afectado no ha presentado recurso de reconsideración o apelación, documento que emite el secretario del mismo Consejo, una vez que se ha obtenido esos documentos se elabora un proyecto de Resolución para la firma del Comandante General en el que consta además que el personal afectado deja de pertenecer a la unidad de destino y pasa a ordenes del Comando General, para su posterior publicación en la Orden General.
4. En el caso que no se haya conseguido la razón de ejecutorial con el consejo respectivo, se tendrá pendiente el trámite, hasta que el consejo haya resuelto sobre la reconsideración, o apelación según corresponda. Cuando se ha producido la figura de apelación la resolución del consejo causa ejecutoria por lo que no será preciso obtener la razón emitida por el secretario del Consejo.
5. El trámite de levantamiento de dicha situación, se sujeta a la resolución del Consejo respectivo, en la que debe constar la Solicitud al Señor Comandante General, fundamentando que no se ha comprobado mala conducta profesional, se realiza con ello el proyecto de resolución para la firma del señor Comandante General, en la que además, constará la designación de servicio para el miembro Policial de conformidad a lo establecido en el Art. 53 de la Ley de Personal de la Policía Nacional, posterior se publica en la Orden General.

ASCENSOS

1. Al Área Legal le corresponde realizar la Resolución que suscribe el Comandante General para el Ascenso del Personal de Clases y Policías, cuando se recepta la

resolución del Consejo de Clases y Policías, la misma que con el sustento legal correspondiente, sirve para elaborar los considerandos, la parte resolutive confiere el ascenso con el fundamento legal del artículo 77 de la Ley de Personal y 18 literal f) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, la disposición de remitir la declaración juramentada de bienes. En lo que respecta al personal que es negado el ascenso, los términos para la reconsideración y posterior apelación corren a partir de la fecha de la publicación en la Orden General.

BAJAS

1. La baja, es el acto administrativo ordenado por autoridad competente, mediante el cual se dispone la separación de un miembro de la institución Policía colocándole en servicio pasivo.

La baja del personal de Clases y Policías se declara mediante resolución del Comandante General, previo dictamen de los Consejos respectivos.

2. Las causas por las que se puede dar de baja al personal Policial son: a) Por solicitud voluntaria con expresa renuncia a la transitoria; b) Por fallecimiento; c) Por haber sido declarado desaparecido conforme al artículo 51 de esta Ley; d) Por cumplir el tiempo de situación transitoria establecido en esta Ley; e) Por encontrarse ausente ilegalmente más de once días, sin perjuicio de la acción penal; f) Por sentencia condenatoria debidamente ejecutoriada de conformidad con los Códigos Penales; g) Por haber cumplido el tiempo máximo de servicio activo de 36 años como Oficial y 36 años como Clase y Policía; h) Por haber cumplido 65 años de edad conforme a esta Ley; i) Por haberse declarado en su contra mala conducta profesional; j) Por sentencia del Tribunal de Disciplina para Clases y Policías; k) Por lo previsto en el artículo 57 de esta Ley; l) Por haber sido calificado en la lista 5 en un año y previo dictamen del respectivo Consejo; y, m) Por las demás causas establecidas en esta Ley.

BAJAS POR SOLICITUD VOLUNTARIA

1. La Baja del Personal Policía que la solicita voluntariamente se tramita de conformidad con el Art. 66 literal a) de la Ley de Personal de la Policía Nacional,
2. El trámite que corresponde a la Dirección General de Personal es elaborar la resolución de Baja de las Filas Policiales que suscribe el Comandante General de la Policía Nacional, el mismo que se inicia con la recepción de la Resolución emitida por el Consejo respectivo y el sustento legal sirven de base para elaborar los considerandos, se resuelve, dar la baja de las filas Policiales con la expresa renuncia a la situación transitoria en el caso que lo haga constar el miembro Policial interesado y la disposición expresa de que presente declaración juramentada de bienes. Posteriormente se publica en la Orden General.

BAJAS POR FALLECIMIENTO

1. Para dar cumplimiento al artículo 66 literal b) de la Ley de Personal de la Policía Nacional que dice: Baja, "Por fallecimiento".
2. El trámite se inicia cuando se conoce sobre la novedad mediante parte Policial o comunicación (telegrama), dirigidos a la Dirección General de Personal, donde inicialmente se dispone el registro en el sistema y se ordena a la unidad Policial donde se suscita la novedad para que elabore Informe Investigativo, el que se remite al Consejo de Clases y Policías, Archivo General, ISSPOL, y se elabora comunicaciones para Procesamiento de Datos, Cesantía y Dirección Nacional Financiera.
3. El Consejo de Clases con el Informe Investigativo emite resolución, en la que por fallecimiento en actos de servicio resuelve la baja con el respectivo ascenso, según el Artículo 80 literal a), por fallecimiento o desaparecimiento en actos de servicio o a consecuencia de él y según el mismo artículo literal b), por fallecimiento, habiendo cumplido todos los requisitos de ascenso. En el caso

puntual de ser un fallecimiento por causas ajenas al servicio, se resuelve exclusivamente sobre la baja.

4. La resolución del Consejo de Clases y Policías sirve de base para que la elaboración de la Resolución que suscribe el Comandante General de la Policía Nacional, en la que se ejecuta lo solicitado, constando además que el miembro Policial deja de constar en la unidad donde prestaba sus servicios.
5. En caso de que exista ascenso por fallecer en actos de servicio, inicialmente se hace constar el ascenso al inmediato grado superior y posterior la baja con el nuevo grado en la resolución que se publica en orden general.

Nota: La fecha de baja corresponde a la que resuelve el Consejo, esto se vincula a la fecha en que se dio el fallecimiento.

BAJAS POR TRANSITORIAS VOLUNTARIAS

1. Luego de haber cumplido el tiempo de transitoria voluntaria que es de seis meses, se ejecuta la baja de las filas Policiales con la resolución emitida por el Consejo respectivo, que confiere la Transitoria previa la Baja, de tal manera que en la parte considerativa se sustenta con el número de Resolución del Consejo, la resolución del Comandante General en que es colocado en transitoria y el fundamento legal que corresponda.
2. La resolución debe decir que se procede con la baja de conformidad con lo dispuesto en el Art. 66 literales d) y k) de la Ley de Personal de la Policía Nacional, esto es, por haberse cumplido el tiempo de la situación transitoria por la que fue colocado el miembro Policía de conformidad con el Literal a) del Art. 60 de la Ley de Personal de la Policía Nacional
3. El personal que es dado de baja por Transitoria Voluntaria, obligatoriamente debe dejar de constar como Personal en Transitoria, y la fecha de baja es el día siguiente al de cumplimiento de los seis meses de transitoria, además debe constar la

disposición expresa de presentar la declaración juramentada de bienes, y la correspondiente publicación en Orden General.

BAJAS POR AUSENCIA ILEGAL

1. La Baja por Ausencia Ilegal, se realiza, dando cumplimiento al artículo 66 literal e), esto es, por encontrarse ausente ilegalmente más de once días, sin perjuicio de la acción penal.
2. El trámite se inicia con la recepción del Parte Informativo en la Dirección General de Personal, con el mismo se dispone el registro en el sistema de la Dirección, acto seguido se ordena elaboración el Informe Investigativo, el informe se remite al Consejo de Clases y Policías para estudio y Resolución, se elabora comunicaciones para Procesamiento de Datos, Cesantía y Dirección Nacional Financiera. El Consejo dicta Resolución y con dicho documento se elabora un proyecto de resolución para la firma del Comandante General, en el que debe constar claramente a más de la baja, que es sin perjuicio de iniciar causa penal, y la unidad a que deja de pertenecer, luego de la firma se publica en la Orden General, esta baja consta con fecha del día que a pasado a ser considerado como ausente ilegal.
3. Indistintamente el Informe Investigativo queda en archivo de la Dirección General de Personal. Además se realiza comunicaciones sobre la novedad a: Procesamiento de Datos, Dirección Nacional Financiera y al Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.

BAJAS POR SENTENCIA CONDENATORIA

1. Las bajas por sentencia condenatoria proceden cuando las Autoridades Judiciales han remitido la copia certificada de la Sentencia condenatoria ejecutoriada de conformidad con los códigos penales, la misma que es remitida al Consejo de Clases para estudio y resolución. Con la antes referida resolución se procede a elaborar un proyecto de resolución en la que debe constar que se procede de

conformidad con el Artículo 66 literal f) de la Ley de personal de la Policía Nacional que dice: “Por sentencia condenatoria debidamente ejecutoriada de conformidad con los Códigos Penales”, dicho proyecto contendrá además la disposición de que dejará de constar en la Unidad en la que ha estado prestando sus servicios el miembro Policial. Luego de suscribir el Comandante General dicha resolución se publica en la Orden General.

2. El Personal Policial antes de ser sentenciado, es colocado en situación transitoria cuando los jueces penales remiten a la Dirección General de Personal el Auto de Llamamiento a Juicio Plenario o El Auto Motivado según corresponda, por lo tanto para dar de baja a un miembro Policial por la razón del artículo 66 literal f) debe constar obligatoriamente en situación transitoria.

BAJAS POR TIEMPO DE SERVICIO

1. La Baja del Personal Policial que cumple 36 años de servicio, se tramita para dar cumplimiento el Artículo 66 literal g) de la Ley de Personal, esto es, por haber cumplido el tiempo máximo de servicio activo de 36 años como Clase.
2. En los primeros días de cada mes, se dispone al Proceso de Sistemas Informáticos para que remita nómina del personal Policial que va a cumplir 36 años de servicio activo, con dicha información se obtiene hojas de vida que se remite mediante comunicación, indicando sobre el particular para su estudio y resolución al Consejo de Clases y Policías, de tal manera que, con la Resolución del Consejo se elabora un proyecto de resolución para la firma del señor Comandante General en la que se especifica que deja de constar en la Unidad que ha estado prestando sus servicios y la disposición para que presente la declaración juramentada de bienes. Seguidamente se publica en la Orden General, debiendo cesarse en funciones al siguiente día que cumple el tiempo de servicio máximo de treinta y seis años, mediante telegrama oficial.

BAJAS POR LIMITE DE EDAD

1. La baja del Personal Policial que cumple 65 años de edad, se tramita para dar cumpliendo el Artículo 66 literal h) de la Ley de Personal, esto es, por haber cumplido 65 años de edad, tiempo limite de edad para poder prestar servicios a la Policía Nacional.
2. Cuando a través del Proceso de Sistemas Informáticos se ha obtenido la nomina de personal Policial que va a cumplir 65 años de edad y que se encuentra en servicio activo, con anticipación se remite al H. Consejo de Clases y Policías, la hoja de vida, indicando sobre el particular para su estudio y resolución, de tal manera que, con la Resolución del Consejo se elabora un proyecto de resolución para la firma del señor Comandante General en la que se especifica que deja de constar en la Unidad que ha estado prestando sus servicios, la disposición de presentar la declaración juramentada de bienes y posteriormente publicar en la Orden General, debiendo cesar en funciones al siguiente día que cumple el tiempo limite de edad en servicio activo.

BAJAS POR MALA CONDUCTA

1. El Consejo emite Resolución solicitando al Señor Comandante General que se sirva dar de baja de las filas Policiales para lo cual es necesario contar con los siguientes documentos: Resolución del Consejo Respectivo publicada en Orden General, razón de que se encuentra ejecutoriada por parte del secretario del Consejo respectivo en caso que lo resuelva en primera instancia o en reconsideración, para el caso de resolución por apelación, no es preciso la obtención de la razón. Con los antes citados documentos se procede a elaborar el Proyecto de Resolución para la firma del Comandante General, de conformidad con lo estipulado en el Inciso cuarto del Artículo 53 y 66 Literal i) de la Ley de Personal de la Policía Nacional, esto es dar de baja de las filas Policiales por haberse comprobado mala conducta profesional, documento que se publica en la Orden General.
2. El personal que es dado de baja por mala conducta profesional obligatoriamente debe de dejar de constar como Personal a Disposición del Comandante General.

BAJAS POR SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE DISCIPLINA PARA CLASES Y POLICÍAS.

1. El trámite se inicia con la recepción de la Sentencia de Baja del Tribunal de Disciplina en la Dirección General de Personal, en la que, se elabora un extracto de la misma de acuerdo con el artículo 113 de la Ley de Personal, disponiendo su publicación en la Orden General, posteriormente se elabora una resolución cuyos considerandos contienen la conformación del tribunal de disciplina, con la motivación de hecho y la presunta infracción a juzgar, la disposición de juzgamiento íntegra. Posteriormente la parte resolutive se compone por la disposición de baja con la causa de hecho y la disposición legal, que será de acuerdo al Art. 66 literal j) de la Ley de Personal de la Policía Nacional y la unidad a que deja de pertenecer. Este documento será suscrito por el Comandante General y luego de la firma se publicará en la Orden General.

BAJAS POR NUEVO LLAMAMIENTO A SERVICIO COMO OFICIALES

1. El Consejo Respectivo realiza la calificación para que personal de Clases y Policías sean admitidos en los cursos de formación de Oficiales, en el caso de reprobación este personal deberá regresar a su situación anterior, pero en el caso de aprobar se remitirá al Consejo quien deberá emitir Resolución solicitando al Comandante General que se otorgue la baja con la misma fecha en que es dado de Alta como Oficial, además la disposición de presentar la Declaración Juramentada de Bienes. Con dicho documento se elabora un proyecto de Resolución para la firma del Comandante General y su posterior publicación en la Orden General. Se retoma el proceso de alta para Subteniente de Policía. Todo esto, de conformidad con el Artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Personal de la Policía Nacional.

BAJAS POR CUOTA DE ELIMINACION

1. La baja del personal que entra a la cuota de eliminación mediante resolución del Consejo de Clases y Policías, se da cuando el personal, que no tiene derecho a transitoria debe ser dado de baja directamente y el que tiene derecho será colocado en transita según el artículo Art. 94 de la Ley de personal que dice: “El personal Policial que conste en forma definitiva en la lista de eliminación anual, será colocado en situación transitoria previa a la baja, siempre que acredite el tiempo de servicio necesario, en caso contrario, procederá directamente la baja”, en definitiva para los que procede directamente la baja se elabora un proyecto de resolución, con el sustento legal según el Artículo 66 literal m) que dice “por las causas establecidas” en la Ley de Personal. En concordancia con el artículo 94 del mismo cuerpo legal antes invocado.

2. Al personal que se encuentra en transitoria por cuota de eliminación procede la Baja de conformidad con el Art. 66 literales d) y k) de la Ley de Personal de la Policía Nacional, esto es, por haberse cumplido el tiempo de la situación transitoria por la que fue colocado el miembro Policía y en concordancia con el Literal d) del Art. 60 de la Ley de Personal de la Policía Nacional que dice: “d) Por hallarse dentro de la lista de eliminación anual conforme a esta Ley y el Reglamento”.

2.3.14 PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

PRODUCTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
DOCUMENTOS RECIBIDOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	SISTEMA DOCUMENTAL	DIRECTORES GENERALES NACIONALES	RECIBIR DOCUMENTOS	I = No. De documentos aprobados y tramitados que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. De documentos presentados por mes
REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	AUTORIDADES CIVILES	VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS	
INSTRUCTIVO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.	BASE DE DATOS	AUTORIDADES DE POLICIA	ANALIZAR LOS DOCUMENTOS	$I = \frac{\text{Nro. Doc. Apro.}}{\text{Nro. Doc. Pres.}}$
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	RECEPCIONISTAS DE DOCUMENTOS	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	REMITIRLOS AL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DOCUMENTAL	
LEY DE PERSONAL		OFICIALES CLASES POLICÍAS	DIRECCIONAR LOS DOCUMENTOS A LOS DIFERENTES PROCESOS	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS




DGP-RA GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Código MGC - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS AL PROCESO RESPECTIVO

No.	TÁREAS	Participantes			
		USUARIO	RECEPCIÓNISTA	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTOS	JEFES DE PROCESO
1	Recibir los documentos				
2	Verificar que esté correcta la documentación de acuerdo al instructivo IRA-01, caso contrario será devuelto al usuario				
3	Ingresar los datos del documento según los requerimientos del Sistema Documental (Número del documento, fecha, tipo de documento, unidad de origen, numero de hojas, extracto del contenido, etc.)				
4	Digitalizar la documentación, grabar el documento y automáticamente se genera un ordinal, poner sello de recibido con el número de ordinal, fecha, hora y firma de la RECEPCIÓNista en la copia del documento.				
5	Enviar la documentación por el sistema al Administrador de Documentos.				
6	Realizar la distribución de la documentación digitalizada, y en físicos según el caso, al proceso que corresponda para el trámite				

TÍTULO: 2.4.13 INSTRUCTIVO PARA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIFICACIÓN: IRA-01 (Instructivo Recepción y Archivo – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ASESORÍA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO
<p>OBJETIVO</p> <p>Todos los documentos de usuarios externos e internos, dirigidos al señor Director General de Personal o a cualquiera de los procesos de la DGP, deben ser ingresados por la Recepción de Documentos, a excepción de aquellos trámites que son realizados por medio de la página Web de la DGP, o por medio del Internet.</p>	
<p>1. DOCUMENTOS A RECIBIRSE</p> <p>a) Solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="320 1285 1398 1599">  De Pase Individual.- Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Pase, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente. Las solicitudes, oficios o informes de trámite de pases, por necesidades del servicio, por convenir al buen servicio, y de cambio mutuo, serán remitidas por el Comandante o Jefe de la Unidad. <li data-bbox="320 1675 1398 1877">  De 8 días de Permiso (Calamidad Domestica).- Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Permisos, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando el Informe de Bienestar Social <li data-bbox="320 1953 1398 1998">  De 8 días de Permiso para Contraer Matrimonio.- Recibir la solicitud 	

con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Matrimonio, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando:

- El Informe de Bienestar Social
- Dos certificados de honorabilidad del o la contrayente
- Información Sumaria de Soltería de los dos
- Partidas de nacimiento
- Certificado de Antecedentes Personales (Record Policial) del o la contrayente.
- Exámenes de VIH de los dos
- Tipo de sangre del o la contrayente
- Dos fotografías tamaño carnet
- Copias de cédulas y credencial(es)

Si el o la contrayente es menor de edad, deberá adjuntar la respectiva autorización de sus padres para contraer matrimonio, notariada.

En el caso de que los dos sean miembros de la Policía Nacional, deben presentar las solicitudes por separado, siempre y cuando no se encuentren laborando en la misma unidad.



De Registro de Cursos Policiales y/o Particulares.- Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Registros, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente; en el caso de Cursos Policiales el curso debe ser legalmente autorizado por la Institución y deben adjuntar:

- Copia Notariada del diploma o certificado del curso
- Informe de haber aprobado satisfactoriamente el curso, en el que deberá constar las calificaciones obtenidas
- Certificación de la carga horaria, y malla curricular (Superior a 60 días o 160 horas Cursos Policiales)


- En los Cursos de Especialización y Perfeccionamiento, o cursos de ascenso, los Consejos respectivos procederán a emitir las resoluciones, las mismas que serán publicadas en la Orden General, y posteriormente la Dirección General de Personal procederá a su registro correspondiente




De Registro de Recompensas.- Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Registros, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente.

- Para recibir la solicitud de registro de la Felicitación Privada, se debe adjuntar copia certificada del memorandum con el que el Comandante o Jefe de la Unidad o Reparto Policial ha otorgado la recompensa, y un informe de la Plana Mayor del Comando o la Unidad Policia en el que se motive la concesión de la recompensa.
- Para recibir la solicitud de registro de la Felicitación Pública, se debe adjuntar copia certificada de la Orden del día (Cuerpo), en la que se ha publicado la recompensa otorgada por el Comandante o Jefe de la Unidad o Reparto Policia y un informe de la Plana Mayor del Comando o la Unidad Policia en el que se motive la concesión de la recompensa.
- Para recibir la solicitud de registro de la Felicitación Pública Solemne, se requiere únicamente la copia certificada de la Orden General en la que se publicó la recompensa.
- Para recibir la solicitud de registro de los Diplomas a la eficiencia Policia y Diplomas a la conducta Policia otorgados por el Comandante o Jefe de la Unidad o Reparto Policial; se requiere la copia notariada del diploma, además el informe del consenso

de los cuatro Oficiales de mayor jerarquía y antigüedad del Comando o la Unidad Policial.

 **De Registro de Títulos Académicos.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Registros, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente; adjuntando:


- Copia notariada de Título
- Copia notariada del Certificado del CONESUP
- Si el Título es de Cuarto Nivel será enviado al correspondiente Consejo para su estudio y Resolución.


 **De Registro de Calificaciones.-** Recibir el oficio, dirigido al señor Director General de Personal, firmado por el solicitante o el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente; adjuntando:


- Formulario de Calificación, que debe estar llenado en forma adecuada, señalando todos los indicadores profesionales, tanto de desempeño, la eficiencia profesional, la conducta, la evaluación médica (sello y firma) y física (sello y firma); así como también con la firma del Oficial Calificador, firma del Oficial Calificado y sello de la oficina de Recursos Humanos del Comando o la Unidad Policial.
- En el caso de los señores Clases y Policías se recibe las calificaciones en medio magnético. (Es obligación de los Jefes de Recursos Humanos, Archivar en cada una de las dependencias, los originales de las calificaciones de los señores Clases y Policías).

Esta información será verificada en la ventanilla de registro de calificaciones, y previo el visto bueno será ingresado por recepción de


documentos. Esta información se receptorá en la fecha determinada en el Reglamento de Calificación Anual


 **De Licencias.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Licencias, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente. En caso de que en el oficio se informe que no ha hecho uso de la licencia en el mes que le correspondía y solicita nueva fecha, se debe adjuntar una certificación de la oficina de Recursos Humanos del Comando o Unidad Policial en donde preste sus servicios, en la que informe que no a hecho uso de la licencia.

 **De Salida al Exterior.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Salida al Exterior, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente.


 **Rectificación de datos.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Rectificación de Datos, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando:

- Copia de cedula
- Copia de credencial
- Partida de Nacimiento (original)
- Revista de Comisario(original)


 **De Baja.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Solicitud de Baja, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente.


 **De Transitoria.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director

General de Personal, adjuntando el formulario de Transitoria, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente.


 **De Cese.-** Se recibe el oficio dirigido al señor Director General de Personal, firmado por el solicitante o el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando:

- Certificación de no existir Cese en la Unidad
- 2 Fotos tamaño carnet con A4 y fondo azul

 **De Estudios.-** Recibir la solicitud con oficio, dirigido al señor Director General de Personal, adjuntando el formulario de Solicitud de Estudios, firmado por el solicitante y el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente.

 **De Registro de Dependientes.-** Se recibe el oficio, dirigido al señor Director General de Personal, firmado por el solicitante o el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando:

- Para los hijos, con la partida de nacimiento original
- Para el o la cónyuge, con la partida de matrimonio original
- Para los padres con copias certificadas de las cédulas


 **De Registro de Divorcio.-** Se recibe el oficio, dirigido al señor Director General de Personal, firmado por el solicitante o el Jefe de la Unidad con el sello correspondiente, adjuntando:

- Partida de matrimonio original marginada el divorcio, o copia notariada de sentencia de divorcio

b) Hojas de Tramite, Oficios y Telegramas

 Presentaciones


 Descansos médicos

 **Sanciones:** En el oficio que se comunica la sanción se adjuntará copia certificada del memorandum entregado al sancionado, el mismo que deberá contener grado, nombres y apellidos completos del elemento sancionado, número de cédula, la disposición reglamentaria aplicada, la sanción impuesta, el lugar donde debe cumplirla, las causas que la motivaron, y la identidad y firma del sancionador.

 Comisiones de Servicios

 Insubsistencia de pase


 Comparecencias


 Resoluciones Judiciales, Resoluciones de los Consejos, Acuerdos Ministeriales, Decretos Ejecutivos, etc.

c) Informes

 De fallecimiento


 De desaparecidos



 De ausencia ilegal

 De baja de cursos Policiales






 De tribunales de disciplina

 De incrementos de personal


 De creación o supresión de dependencias Policiales


-  De cursos para miembros Policiales y empleados civiles dentro y fuera del país.
-  De nombramiento de profesores, emitidos por la Dirección Nacional de Educación, etc.

2. RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO

-  Toda la documentación se recibirá en la ventanilla de Recepción de documentos de la DGP, verificando si esta dirigida al señor Director General de Personal, o para algún proceso de la DGP, y que cumple con los requisitos establecidos por la Institución de acuerdo al tipo de trámite; igualmente verificará si el documento tiene la firma de responsabilidad, existencia de anexos, fechas, etc; para sellar e ingresar al sistema documental con el fin de darle el trámite respectivo.
-  Si el documento está cerrado, es facultad del personal que labora en éste proceso, abrir y revisar la documentación.
-  Si existe un respaldo magnético adjunto, se deberá verificar con el antivirus, y luego se deberá constatar si existe la información, caso contrario se devolverá la documentación para que sea rectificadas; una vez verificada se ingresará en el sistema documental.
-  Los partes diarios del numérico del personal que no existan novedades, los telegramas de acuse recibo, las nóminas del personal de quedada y de salida (francos), los telegramas comunicando las salidas o presentaciones del personal de todas las dependencias Policiales a nivel nacional, no serán digitalizados y serán remitidos directamente al archivo.
-  Los dislocamientos semanales y mensuales de todas las dependencias Policiales a nivel nacional, serán enviados al correo electrónico del proceso de Planeamiento de la DGP, (dgp_up@yahoo.com).

3. REGISTRO DEL TRAMITE DE DOCUMENTOS QUE INGRESAN A LA DGP

 El Registro del Trámite de documentos constituye un acto jurídico y administrativo que responsabiliza a la DGP., en el cumplimiento eficiente de un trámite. El Registro del Trámite de documentos garantiza al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, la distribución al proceso que se encargará del trámite en forma ágil y oportuna, la organización de la documentación generada y la conservación y el acceso para futuros requerimientos.


 El responsable del registro del tramite de documentos, colocará un sello de recibido en la copia del documento que porte el usuario, especificando la fecha, hora, nombre y firma de la persona que receipta, además registrara en el sello el número del ordinal que emita el sistema documental, para que el usuario pueda realizar el seguimiento al trámite.


4. INGRESO DEL DOCUMENTO EN EL SISTEMA WORKFLOW DE ADMINISTRADOR DE TRÁMITES


Es responsabilidad de la Recepcionista de documentos, escanear la documentación e ingresar en el sistema documental, para lo cual realizará los siguientes pasos:


Una vez que ha verificado que la documentación se encuentra en regla, procederá a ingresar los datos de la documentación, registrando el tipo de trámite, el número del documento, fecha de recepción, la hora de recepción se genera automáticamente, fecha del documento, tipo de documento, dependencia, numero de hojas, si es urgente o no, y un resumen del documento; una vez ingresada ésta información y verificada que está correcta, se procede a grabar, después de lo cual el Sistema automáticamente origina un Ordinal. Una vez grabada la información, la Recepcionista procede a enviar la documentación digitalizada al Jefe de Recepción, Distribución y Archivo de Documentos (Administrador de Documentos), presionando el icono ENVIAR AL ADMINISTRADOR.

5. DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA AL PROCESO CORRESPONDIENTE

-  El personal encargado de la recepción de la documentación, remitirá el documento digitalizado al señor Jefe de Recepción, Distribución y Archivo de Documentos (Administrador de documentos), a través del sistema documental.

-  El Jefe de Recepción, Distribución y Archivo de Documentos (Administrador de documentos), constatará que la documentación digitalizada haya sido receptada de manera correcta de acuerdo a la normativa interna; quien a su vez se encargará de poner un plazo para el cumplimiento de los trámites, para lo cual presionará el icono EDITAR, ingresa el plazo y selecciona la dependencia a la que va a remitir la documentación, para posterior presiona el icono GRABAR; una vez grabado, se procederá a distribuirlo a través del sistema documental, a cada uno de los procesos según corresponda, para que se dé el trámite pertinente, presionando el icono ENVIAR A RESPONSABLE DE ASESORÍA.

-  La documentación que por situaciones de trámites hacia otras dependencias fuera de la DGP., o que sirvan como respaldo para el registro en los libros de vida de los señores Oficiales, o Publicaciones en la Orden General, será remitida en originales a cada uno de los procesos para que se encarguen del trámite correspondiente; previo a la firma de la acta de entrega recepción de los documentos en el formulario RRA-02.

-  El Jefe de Recepción, Distribución y Archivo de Documentos, tiene la obligación de obtener los diferentes reportes del sistema documental, para comprobar el cumplimiento de los trámites dentro de los plazos establecidos, para lo cual presionará el icono RETRASADOS, vista en la cual podrá observar todos los documentos que no han sido revisados

completamente; de existir incumplimiento en los mismos, deberá comunicar al Jefe del proceso respectivo para que tome las acciones necesarias.

- Si por alguna circunstancia, un documento fue enviado erróneamente a un proceso que no corresponde o le falta información, éste debe ser rechazado por el Jefe del proceso, para que el Administrador de Documentos se encargue de direccionarlo al proceso que corresponda, o a su vez le rechace a la Recepcionista para que se encargue de rectificarlo, posterior de lo cual se continuará con el trámite correspondiente.

6. DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACION A CADA UNO DE LOS PROCESOS


- **Proceso Área Legal.-** Al Proceso de Área Legal se deberá direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; en originales y a través del sistema documental:

- Solicitudes de rectificación de datos, bajas, y transitoria.
- Resoluciones de los Tribunales de Disciplina.
- Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales, y Resoluciones de los diferentes Consejos; a excepción de las Resoluciones en las que se disponga el registro de aspectos Policiales considerados como reservados, las mismas que serán Direccionadas al Proceso de Registros. .
- Resoluciones del Comando General, en lo que tiene que ver con el personal.
- Informes de fallecimientos, de baja de cursos Policiales de ausencia ilegal, y desaparecidos.
- Listados de Cadetes y/o Aspirantes a policías, para altas o bajas.
- Declaraciones Juramentadas de Bienes de los Oficiales (una para el Área legal y otra a registros), Clases y Policías.

- Resoluciones de Amparos Constitucionales de primera (juzgados) y segunda instancia (Tribunal Constitucional), con relación a reincorporaciones.
- Notificaciones de Amparos Constitucionales, para comparencias.
- Evaluaciones de cadetes y aspirantes a policías.
- Informes de fallecimiento de canes y semovientes.
- Auto resolutivo de recurso de revisión al Ministerio de Gobierno.

Únicamente por el sistema documental se deberá direccionar:

- Los oficios solicitando certificaciones de situación Policía fechas de ascenso, tiempo de permanencia en la institución o en el grado, pases y Designaciones, situación actual, y todas aquellas certificaciones que requieran los miembros Policiales instituciones públicas y autoridades judiciales.
- Notificaciones de comparencias del personal Policía según boletas, autos o providencias dictadas por el Ministerio Público o autoridades judiciales.
- Oficios solicitando información por parte de peticionarios, autoridades y los que por fundamento legal les corresponda.
- Aquellos documentos en los que solicitan Hojas de Vida de los miembros Policiales.
- Oficios, telegramas, y memos informando el fallecimiento y la ausencia ilegal de miembros Policiales.
- Oficios de la Dirección Nacional de Educación informando que miembros Policiales se encuentran aptos para los cursos de ascenso, adjuntando calificaciones y exámenes médicos.
- Dictámenes de los Tribunales Penales absolviendo de la instancia, y autos de sobreseimiento definitivo, del personal en servicio activo.
- Auto motivado, auto de llamamiento a juicio y sentencias condenatorias (servicio activo).

 **Proceso Registro de Documentos.-** Al Proceso de Registro de Documentos se deberá direccionar la documentación que se detalla, para que sea registrada en el libro de vida profesional del personal de oficiales y tarjeta de vida profesional de los miembros de la Policía Nacional ; en originales y a través del sistema documental:


- Oficios solicitando el registro de las Felicitaciones Públicas Solemnes publicadas en la Orden General.
- Solicitudes de registro de Títulos Académicos, a excepción de los de cuarto nivel.
- Solicitudes de registro de profesorados, publicados en la Orden General.
- Solicitudes de registro de dependientes, de divorcio, y peticiones de ceses.
- Contratos de estudios de los miembros Policiales.
- Auto motivados, sentencias condenatorias, sentencias absolutorias, auto cabeza de proceso, informaciones sumarias; en fin, todos los trámites judiciales de ex policías.
- Auto cabeza de proceso, sobreseimientos provisionales o definitivos, Inicios de Informaciones sumarias, Dictámenes de informaciones sumarias ejecutoriadas, Resoluciones de los Tribunales Penales ejecutoriadas, Absoluciones de la Instancia, Autos de prescripción de la acción; de los miembros Policiales en servicio activo.
- Informes y/o partes de detención de miembros Policiales en servicio activo, en los que se deberá adjuntar la boleta correspondiente.
- Informes y/o partes en los que se haga conocer la libertad de miembros Policiales en servicio activo, en los que se deberá adjuntar la boleta correspondiente.
- Declaraciones Juramentadas de Bienes de los Oficiales (una para el Área legal y otra a registros).

- Oficios, telegramas y partes diarios informando que señores Oficiales se encuentra subsiste.
- Oficios informando las sanciones disciplinarias de los señores Oficiales, que cumplan con los requisitos establecidos.
- Resoluciones de los Consejos respectivos, en las que se disponga el registro de aspectos Policiales considerados como reservados.
- Oficios solicitando copias certificadas de documentos que se encuentran en el libro de vida de los Oficiales en servicio activo.
- Oficios en los que se revoca, ratifica, o modifica las sanciones disciplinarias de los señores Oficiales.
- Evaluaciones de los cursos de ascenso de Oficiales, Clases y Policías.
- Oficios de la Dirección Nacional de Educación informando que miembros Policiales se encuentran aptos para los cursos de ascenso, adjuntando calificaciones y exámenes médicos, para el ingreso en las carpetas.
- Auto motivado, auto de llamamiento a juicio y sentencias condenatorias (servicio activo).
- Providencias que declara extinguida la acción penal por muerte del inculcado.

Únicamente por el sistema documental se deberá direccionar:

- Nóminas de personal Policial que se encuentran realizando cursos Policiales para que se registre en observaciones (para que no sean considerados en los pases).
- Oficios informando las sanciones disciplinarias de los señores Clases y Policías, que cumplan con los requisitos establecidos.
- Oficios o telegramas informando descansos médicos, y permisos de los señores Oficiales, Clases y Policías.
- Oficios informando que no harán uso de licencia.
- Oficios informando el cese de funciones de Oficiales, Clases y Policías que ingresan a cursos o salen del país.

- Oficios en los que se revoca, ratifica, o modifica las sanciones disciplinarias de los señores Clases y Policías.
- Oficios, telegramas y partes diarios informando que señores Clases y Policías se encuentra subsiste.
- Oficios de los Consejos respectivos, solicitando la rectificación de los Formularios de Recopilación de Datos preliminares o definitivos para los ascensos de los señores Oficiales.
- Oficios de los Consejos respectivos, informando que se han aprobado los Formularios de Recopilación de Datos preliminares, para que se elaboren los definitivos.
- Oficios informando la salida o la presentación luego de los cursos o comisiones de servicio (agregadurías) del personal Policial y empleados civiles.


 **Proceso de Comunicaciones e Información.-** Al Proceso de Comunicaciones e Información se deberá direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; en originales y a través del sistema documental:

- Las solicitudes de registro de Felicitaciones Privadas, Felicitaciones Públicas, los Diplomas a la eficiencia Policía y Diplomas a la conducta Policía con todos los requisitos indispensables; para ser remitidos a los diferentes Consejos.
- Resoluciones del Comando General, dando de baja activos fijos, semovientes, y canes.
- Oficios remitiendo boletas de detención o encarcelación, boletas de libertad o excarcelación, para miembros Policiales en servicio activo.
- Oficios y Edictos Judiciales en los que solicitan la localización y captura de ex miembros Policiales.
- Hojas de trámite remitiendo documentación para ser publicada en la Orden General.

- Informes de nombramiento de profesores, emitidos por la Dirección Nacional de Educación.
- Solicitudes de registro de Títulos Académicos de cuarto nivel.
- Las solicitudes de registro de Felicitaciones, Condecoraciones, y Reconocimientos otorgados por funcionarios o autoridades Cantonales, Provinciales, Nacionales o Internacionales; para ser remitidos a los diferentes Consejos.
- Oficios o informes solicitando autorización para cursos en el exterior, de Empleados Civiles, en los que los gastos corren por cuenta del interesado; para el trámite al Consejo Superior.(Comisión de servicios)
- Oficios o Informes solicitando autorización para cursos o seminarios en el exterior de personal Policía y que los gastos corran por cuenta del interesado o de los organizadores, para el trámite al Consejo respectivo.(Comisión de servicios)
- Oficios adjuntando Informe, en el que se solicita la concesión de una Felicitación Pública Solemne a los miembros Policiales para el trámite al Consejo respectivo.
- Las solicitudes de autorización de estudios, para el trámite a los consejos respectivos.

Únicamente por el sistema documental se deberá direccionar:


- Comparecencias a dependencias Policiales.
- Hojas de Trámite y/o memos de políticas y disposiciones del mando de carácter general y particular.
- Hojas de trámite informando que personal Policial está autorizado para cursos o seminarios en el exterior y que los gastos corran por cuenta del interesado o de los organizadores, para que comunique a los interesados.
- Hojas de Trámite informando que personal Policial está autorizado para realizar ciertas actividades, para que comunique a los interesados.

 **Proceso de Concesión de Licencias y Permisos.-** Al Proceso de Concesión de Licencias y Permisos se deberá direccionar la documentación que se detalla , para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; en originales y a través del sistema documental:

- Las solicitudes para contraer matrimonio.


Únicamente por el sistema documental se deberá direccionar:

- Las solicitudes de licencias.
- Los oficios solicitando cambios de fechas de licencias.
- Las solicitudes de licencia con salida al exterior.
- Las solicitudes de salida al exterior.
- Las solicitudes de 8 días de permiso por calamidad domestica.
- Trámite de licencias y permisos de Empleados Civiles.
- Oficios o informes solicitando autorización para cursos en el exterior, de personal Policial y empleados civiles, en los que los gastos corren por cuenta del interesado, en uso de vacaciones o permiso de 8 días.


 **Proceso de Designación y Traslado.-** Al Proceso de Designación y Traslado se deberá direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; a través del sistema documental:

- Las solicitudes de pase individual.
- Las solicitudes de cambio mutuo.
- Oficios solicitando se cubra con las vacantes existentes en las dependencias Policiales.
- Memos, telegramas, oficios, disponiendo o solicitando la insubsistencia de pases.


- Oficios solicitando pases por convenir al buen servicio.
- Oficios solicitando reemplazos de personal a que a sido dado el pase.
- Oficios solicitado la legalización de pases.
- Oficios solicitando Designaciones para los Oficiales, Clases o policías que han culminado cursos.
- Memos de la Superioridad disponiendo pases.
- Nombramientos o contratos de empleados civiles.
- Memos y oficios solicitando o disponiendo ternas de personal Policial para las Agregadurías.
- Oficios informando la salida o la presentación luego de los cursos o comisiones de servicio (agregadurías) del personal Policial y empleados civiles.

 **Proceso de Sistemas Informáticos.-** Al Proceso de Sistemas Informáticos se debe direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; a través del sistema documental:

- Oficios, Informes, o partes informando novedades, requerimientos, etc., relacionados con el Sistema Informático Integrado de la Policía Nacional.
- Oficios, solicitudes, memos, etc., con requerimientos de información que se la puede obtener en el sistema (estadísticas, nóminas de personal tomando en consideración varios aspectos como, títulos profesionales, curso, especialización, promociones, información de dependientes, etc.).
- Solicitudes de corrección de datos mal digitados en el sistema.
- Solicitudes de activación de usuario P-1.
- Oficios de los Consejos respectivos, solicitando cupos de vacantes existentes en el orgánico, de acuerdo a los grados, para los ascensos al inmediato grado superior.

 **Proceso Archivo Pasivo de Documentos.-** Al Proceso de Archivo Pasivo de Documentos se deberá direccionar la documentación que se detalla a continuación, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; a través del sistema documental:


- Oficios solicitando copias certificadas de Órdenes Generales de años anteriores.
- Solicitudes de información de miembros Policiales en servicio pasivo.
- Oficios solicitando copias certificadas de documentos que han sido remitidos al Archivo Pasivo.

 **Proceso De Planeamiento.-** Al Proceso de Planeamiento se debe direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; a través del sistema documental:


- Informes y solicitudes de incremento de personal.
- Informes de creación o supresión de dependencias Policiales.
- Oficios hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes para cursos en el exterior de Empleados Civiles, en los que los gastos corren por cuenta de la Policía Nacional.
- Oficios, hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes de oficiales, clases y policías para cursos Policiales o comisiones al exterior, que los gastos corran por cuenta del Estado.
- Oficios, hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes para la protección de personas, personalidades e instalaciones.
- Oficios, hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes de factibilidad para la contratación de

prestación de servicios de Policías Especiales.

- Oficios, hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes sobre la situación profesional de los empleados civiles de la Policía Nacional.
- Oficios, hojas de trámite, memos, etc., disponiendo o solicitando la elaboración de informes de factibilidad para la contratación de empleados civiles para la Policías Nacional.
- Oficios solicitando el orgánico numérico de los Comandos, Unidades y Repartos Policiales.
- Oficios para postulantes a la selección de cursos Policiales.

 **Proceso de Gestión de Recursos Humanos.-** Al Proceso de Gestión de Recurso Humanos se deberá direccionar la documentación que se detalla, para que éste se encargue de realizar todos los trámites pertinentes, hasta la culminación de los mismos; a través del sistema documental:

- Oficios y memos adjuntando formulario de requisición de personal para cada uno de los procesos de la DGP.

 **Ayudantía de la Dirección General de Personal.-** A la Ayudantía de la Dirección General de Personal se debe direccionar la documentación que se detalla, para que ésta se encargue de hacer conocer al señor Director General de Personal, para que disponga el trámite pertinente; en originales y a través del sistema documental:

- Documentos de pedidos o requerimiento de los diferentes procesos.
- Documentos dirigidos a mi General como presidente o delegado de las diferentes comisiones (ISSPOL, CESANTÍA COMITÉ DE ADQUISICIONES, ECT.).
- Documentación importante de los diferentes Consejos.
- Solicitudes de remuneración por no haber hecho uso de licencia.
- Autorizaciones para cursos o seminarios de Policías o Empleados

Civiles dentro del país, que los gastos corran por cuenta del interesado.

- Documentos que por su importancia necesiten ser conocidos por el señor Director General de Personal.

Únicamente por el sistema documental se deberá direccionar:

- Memos del Comando General o del Estado Mayor.
- Oficios de Inspectoría, de las Direcciones Generales o Nacionales con requerimientos.
- Oficios y solicitudes de instituciones públicas o privadas que ameriten ser conocidas por el señor Director general de Personal.
- Documentos solicitando audiencias.
- Autorizaciones para movilización de personal.
- Oficios solicitando la colaboración del personal Policial para servicios extraordinarios (concentración de personal para espectáculos públicos, control del orden público, etc.)

2.3.15 PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

PRODUCTO: ARCHIVO ACTIVO DE DOCUMENTOS






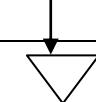
INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
DOCUMENTOS RECIBIDOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	SISTEMA DOCUMENTAL	DIRECTOR	RECIBIR DOCUMENTOS	I = No. De documentos aprobados y
REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	PROCESO RECEPCIÓN-DISTRIBUCION Y ARCHIVO DOC.	SUBDIRECTOR	VERIFICAR SI HA SIDO TRATADO	tramitados que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No. De documentos presentados por mes
INSTRUCTIVO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.	BASE DE DATOS	RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	ANALIZAR LOS DOCUMENTOS	
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	OFICIALES	ORDENAR POR DEPENDENCIAS TIPO DE DOCUMENTO TIEMPO DE INGRESO	$I = \frac{\text{Nro. Doc. Apro.}}{\text{Nro. Doc. Pres.}}$
LEY DE PERSONAL		CLASES	ARCHIVO TEMPORAL	
		POLICÍAS		

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DGP-RA GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: ARCHIVO ACTIVO DE DOCUMENTOS

Código MGC - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS HASTA POR UN AÑO

No.	TASESORÍAS	Participantes	
		ARCHIVADOR	JEFE PROCESO ARCHIVO PASIVO
1	Recibir documentos que ya hayan sido tramitados de la recepción y de los procesos		
2	Clasificar los documentos recibidos y enviados, por Distritos, Comandos Provinciales y Unidades Descentralizadas, etc. de acuerdo al instructivo IRA-02		
3	Ordenar los documentos respetando el orden cronológico, numérico y alfabético, de manera ascendente, en base al número del documento y/o la fecha de emisión del mismo		
4	Archivar los documentos en el Archivo Activo hasta por un año calendario (enero-diciembre)		
5	Enviar documentos clasificados para el empastado anualmente al archivo pasivo de la DGP previo a la acta de entrega recepción según el formulario RRA-01		
6	Archivar documentos		

TÍTULO: 2.4.14 INSTRUCTIVO PARA EL ARCHIVO ACTIVO DE DOCUMENTOS DE LA DGP	CODIFICACIÓN: IRA-02 (Instructivo Recepción y Archivo – 02)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ARCHIVO DE DOCUMENTOS	ESTATUS: APROBADO
<p>OBJETIVO</p> <p>Todos los documentos de usuarios externos e internos, dirigidos al señor Director General de Personal o a cualquiera de los procesos de la DGP, así como los documentos originados en esta Dirección, deben ser clasificados, ordenados y archivados.</p>	
<p>1. CONSTACION Y VERIFICACION DE DOCUMENTOS.</p> <p>Todo documento que ingresa por ventanilla es registrado con un ordinal numérico, el cual permite verificar y realizar un seguimiento del trámite respectivo.</p> <p>Los documentos recibidos pueden ser: Hojas de trámite del Comando General, Oficios, Telegramas, Memorando, Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones de los respectivos Consejos, Resoluciones del Comando General, Solicitudes individuales de Pases, Solicitudes individuales de Permisos por Calamidad Doméstica, Solicitudes de Matrimonio, Solicitudes de Transitorias, Solicitudes de Bajas, Solicitudes a Disposiciones, Solicitudes Personales y Jurídicas , Solicitudes de Nombramiento de Profesores, etc.</p> <p>Los documentos recibidos que no generan un trámite y que no son asignados un ordinal numérico, se clasifica, ordena y archiva de acuerdo a su naturaleza, es decir: por partes diarios del numérico del personal, telegramas de acuse recibo, nóminas del personal de quedada y de salida (francos), y telegramas comunicando las salidas o presentaciones del personal de todas las dependencias Policiales a nivel nacional.</p>	

2. CLASIFICACION DE DOCUMENTOS.

Los documentos se clasifican en:

- ✚ Documentos recibidos, y
- ✚ Documentos enviados.

ORDENAMIENTO DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS RECIBIDOS:

- ✚ Los documentos recibidos se ordenarán tomando en consideración la procedencia del documento, así: Comandancia General y sus dependencias; Direcciones Generales y sus dependencias; Direcciones Nacionales y sus dependencias; Distritos Policiales y sus Comandos Provinciales, incluyendo Unidades Especiales, Unidades Descentralizadas, y Policía Especial. Adicional a ello, se los ordena por dependencias Policiales y Unidades Adjuntas; así como de personas naturales o jurídicas, y otras entidades publicas o privadas. Una vez ordenados, se procede a su archivo.
- ✚ Los documentos se los ordenará respetando el orden cronológico, numérico y alfabético, de manera ascendente, tomando en consideración el número del documento y/o la fecha de emisión del mismo

DOCUMENTOS ENVIADOS.

- ✚ Los documentos que genera la DGP, y son enviados a las diferentes dependencias Policiales del país, sean estos: pases, comunicaciones, comparencias judiciales, certificaciones, oficios, memos, telegramas, telegramas circulares, etc., serán ordenados individualmente tomando en consideración el proceso emisor de cada uno de los documentos, para luego ser archivados. En el caso de los pases, se le adjunta la hoja de trámite.
- ✚ Los documentos se los ordenará respetando el orden cronológico, numérico

y alfabético, de manera ascendente, tomando en consideración el número del documento y/o la fecha de emisión del mismo.

3. ARCHIVO.

- ✚ Una vez ordenada toda la documentación, sea ésta recibida o enviada; se procede a archivarla, embalándola y ordenándola semanal, quincenal, mensual o anualmente, dependiendo del volumen de la documentación; ubicándola y describiéndola en el archivo para facilitar su inmediata consulta. Los paquetes deben ser manejables y de fácil acceso para los requerimientos en el futuro.

- ✚ La remisión de los paquetes procesados al Archivo Pasivo de la DGP, se lo hará en forma anual, previo al inventario, numeración y acta de entrega de los mismos, de acuerdo al formulario RRA-01; para que ésta se encargue de dar el tratamiento correspondiente en base a lo que establece el Reglamento para la Administración, Manejo, Archivo, Conservación y Acceso a la Información de la Policía Nacional.

4. ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- ✚ Se atenderán peticiones requeridas por cualquiera de las dependencias de la Institución Policía miembros Policiales y autoridades civiles y judiciales, con copias certificadas de la documentación, previa autorización del Sr. Director General de Personal.

- ✚ En caso de requerir documentación al interior de la DGP se atenderá previo descargo de firma correspondiente y con autorización del Jefe de Recepción, Distribución y Archivo; el responsable del archivo llevará un libro de control de la documentación que sale, registrando el nombre, número de cédula y firma de quien retira la documentación; fecha de retiro de la documentación, datos del documento o expediente solicitado, número de documentos a prestarse, fecha de entrega de la documentación, y quien la entrega.

- ✚ El responsable de controlar la documentación archivada, deberá identificar al peticionario, sea con su cédula o credencial institucional.
- ✚ El responsable de esta función deberá colocar señales en los sitios que ha localizado la documentación requerida, retirándolo sin alterar el orden en que se guarda la documentación restante, verificará que la documentación se encuentre completa y en buen estado.
- ✚ El momento de la devolución, se cerciorará de que la documentación se encuentre completa y en buen estado.
- ✚ De no existir novedades con la documentación, el responsable del archivo, colocará los documentos en el lugar que corresponda, retirando la señal de localización y cerciorándose de no alterar el orden establecido.

2.3.16 PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL

PRODUCTO: ELABORAR COMUNICACIONES DE INFORMACION GENERAL

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
DISPOSICIONES GENERALES PARA LAS UNIDADES POLICIALES	PROCESO SISTEMA DOCUMENTAL	DIRECTOR SUBDIRECTOR	RECIBIR DISPOSICIONES	I = No. Disposiciones aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes / No.
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	DIRECTORES GENERALES Y NACIONALES	ANALIZAR SI LA DISPOSICIÓN ES GENERAL O PARTICULAR	Disposiciones presentadas por mes
LEY DE PERSONAL	BASE DE DATOS	COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	ELABORAR EL DOCUMENTO	$I = \frac{\text{Nro. dis. Apro.}}{\text{Nro. dis. Pres.}}$
REGLAMENTO ORGÁNICO DE LS DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL			DIFUNDIR LA INFORMACIÓN	
			SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	









PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL

DGP-CO GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: COMUNICACIONES

Código MG - 02
Revisión: 1

PRODUCTO: DOCUMENTO DE INFORMACION A NIVEL GENERAL

No.	TÁREAS	Participantes					
		RECEPCIONISTA	SECRETARIOS	JEFE DE COMUNICACIÓN	OPERADOR DE COMUNICACIONES	DIRECTOR	JEFE PROCESO RECEPCION DISTRIBUCION Y ARCHIVO
1	Recibir documento para comunicación						
2	Ingresar al sistema de documentos para el control y seguimiento						
3	Enviar documento para tramite de acuerdo a la lista de trámites de procesos						
4	Recibir documentos y delegar la elaboración de la comunicación de acuerdo al instructivo Comunicaciones						
5	Elaborar documento de comunicación y enviar para firma del responsable						
6	Firma del documento						
7	Enviar documento al destino de la comunicación						
8	Archivar documento						

TÍTULO: 2.4.15 INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: COMUNICACIONES E INFORMACIÓN	ESTATUS: APROBADO
<p>COMUNICACIÓN.- Es el mensaje escrito de afirmación o negación a un requerimiento, ya sea de personas naturales o jurídicas, además de impartir disposiciones del Señor Director General de Personal.</p> <p>1.- ELABORACION DE LA COMUNICACIÓN ORDINARIA</p> <p>Pasos para la comunicación ordinaria:</p> <p>1.1 Ingresar la documentación a la Sección Recepción y Archivo de Documentos para su debido control y seguimiento del trámite legal correspondiente.</p> <p>1.2 Recibir el documento (oficios, telegramas, informes, memorandos).</p> <p>1.3 Redactar el documento de acuerdo a lo solicitado colocando:</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.1 Número secuencial del documento a realizarse (oficios, telegramas, informes, memorandos) el cual debe contener las dos primeras letras de la sección y el número secuencial. (Ej. CO-001)</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.2 Fecha de elaboración del documento</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.3 Lugar del destinatario</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.4 Elaboración del texto</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.5 Firma y rubrica del señor Director General de Personal</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.6 Iniciales de la persona que elabora el documento.</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.7 Dirección web.</p> <p>1.4 Trasladar el documento al señor Jefe de la Sección de Comunicaciones para la</p>	

firma del señor Director General de Personal.

1.5 Se comunicará al escalón superior (Comandante General, Jefe de Estado Mayor, Inspectoría General) sobre las Designaciones de los jefes de control del país.

1.6 Enviar para el respectivo despacho al mensajero o vía fax al operador de comunicaciones, para posterior enviar al proceso de Recepción Distribución y Archivo de Documentos con la finalidad de ser archivado.

2.3.17 PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL

PRODUCTO: DESIGNACIÓN DE OFICIALES DE CONTROL GENERAL DEL PAIS Y DE LA CIUDAD DE QUITO

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
DISPOSICIÓN PARA LAS UNIDADES POLICIALES	PROCESO SISTEMA DOCUMENTAL	DIRECTOR SUBDIRECTOR	REVISAR LOS LISTADOS DE OFICIALES	$I = \text{No. Disposiciones aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes} / \text{No. Disposiciones presentadas por mes}$
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS BASE DE DATOS	DIRECTORES GENERALES Y NACIONALES COMANDANTES DE LAS UNIDADES POLICIALES	ANALIZAR LA DISPONIBILIDAD DE OFICIALES TOMANDO EN CUENTA LAS SALIDAS SEMANALES	$I = \frac{\text{Nro. dis. Apro.}}{\text{Nro. dis. Pres.}}$
LEY DE PERSONAL			ELABORAR EL DOCUMENTO	
REGLAMENTO ORGÁNICO DE LS DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL			DIFUNDIR LA DESIGNACIÓN	

PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL

DGP-CO

GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: DESIGNACIÓN JEFE DE CONTROL GENERAL DEL PAIS Y DEL CONTROL DE LA CIUDAD DE QUITO

PRODUCTO: ELABORAR DESIGNACIÓN JEFE DE CONTROL GENERAL DEL PAIS Y DEL CONTROL DE LA CIUDAD DE QUITO

N o.	TÁREAS	PARTICIPANTES						
		SECRETARIOS	JEFE DE COMUNICACIONES	OPERADOR DE COMUNICACIONES	JEFE DEL PROCESO DISTRIBUCION Y ARCHIVO	DESTINATARIOS	DIRECTOR DGP	SUBDIRECTOR
1	Cumplimiento a la disposición del Comando General la designación de los Jefes de Control General de País y de Control de la ciudad de Quito							
2	Verificar listado de personal de la Plaza de Quito para designar Jefe y Ayudantes de Control (Jefe de Control General del País y de la ciudad, además verificar que se encuentren en servicio, licencia, permiso y comisiones), de acuerdo al registro de los Oficiales proporcionado por el Proceso Sistemas Informáticos							
3	Elaborar oficios, memorando con su respectivo destinatario de acuerdo al Instructivo ICO-01							
4	Revisión del documento elaborado							
5	Firmar documento de comunicación							
6	Remitir documento para su destino							
7	Existe excusa de la persona designada?							
8	Aceptar excusa							
10	Archivar documento							

TÍTULO: 2.4.16 INSTRUCTIVO DESIGNACIÓN DE OFICIALES DE CONTROL	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL	ESTATUS:
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	APROBADO
PROCESO: SISTEMA DOCUMENTAL	

ELABORACION DE LA COMUNICACIÓN PARA DESIGNAR AL SEÑOR JEFE DE CONTROL GENERAL DEL PAIS Y DE LA CIUDAD

OBJETIVO

Designar al Sr. Jefe de control del país y a los Jefes de Control de la Ciudad de Quito de acuerdo con su antigüedad.

PASOS A REALIZAR.

La persona que es designada como responsable a la elaboración de los señores Jefes de Control, debe seguir los siguientes pasos y su cargo o denominación será conocido como Auxiliar (secretario/a).

Todos los días lunes de cada semana se solicita en el sistema informático de la Dirección General de Personal, el listado general actualizado de señores Oficiales Superiores y Oficiales Subalternos (Generales Inspectores y de Distrito, Coroneles, Tenientes Coroneles, Mayores y Capitanes), exclusivamente de la plaza de Quito, en el mismo que debe constar grados, nombres completos, unidad donde se encuentran actualmente, promoción y su antigüedad.

En el Sistema de Control de Recurso Humano de la D.G.P., se procede a la verificación que el señor Oficial Superior y Subalterno que no se encuentren con licencia, en comisión de servicios dentro y fuera del país, descansos médicos o permisos en la fecha que realizará dicho servicio.

El Sr. Jefe de Control General del País, será un Señor Oficial Superior en el grado de General Inspector o de Distrito, sin considerar la Unidad o Dirección en la que se encuentre prestando servicios, excepto Comando General, Jefe del Estado Mayor, Inspectoría General, Dirección General de Personal.

Una vez verificado estos datos se procede a la elaboración de la comunicación respectiva, mediante Oficios, memorando, a sus respectivas unidades.

Una vez elaborado el documento se pasa a conocimiento y revisión del señor Jefe de la Sección de Comunicaciones y posterior a la firma del señor Director General de Personal.

Una vez elaborado el documento se pasa a conocimiento y revisión del señor Jefe de la Sección de Comunicaciones y posterior a la firma del señor Director General de Personal.

La comunicación dirigida al Señor Jefe de Control General del País, se la realiza mediante oficio donde debe constar los siguientes ítems:

- a) Número secuencial en el cual debe constar el año, numero de oficio, las dos primeras letras de la sección y las siglas de la Dirección (Ejm: 2006-000-CO-DGP).
- b) Año y fecha con la que se elaboración el documento.
- c) Nombre de la persona con el Grado que ostenta, título académico si lo tuviera, el cargo que desempeña y la unidad a donde va dirigida la comunicación.
- d) Redacción del texto en el que se hace constar los ayudantes, disposiciones dadas por el Escalón Superior a cumplirse durante el control general del país
- e) Se hace constar también que el servicio lo realizará a partir de las 12h00 de los días viernes hasta las 07h30 de los días lunes, hora en la cual, deberá presentarse en el Comando General, para dar a conocer las novedades suscitadas y los cursos de acción que se han tomado durante su servicio.
- f) Firma y rubrica del señor Director General de Personal.
- g) Iniciales de la persona que elabora el documento.
- h) Dirección electrónica de la página Web de la Policía Nacional.

NOTA. En casos de días feriados, estado de emergencia u otros, las fechas a realizar el servicio de control será previa disposición del Escalón Superior.

El servicio como ayudantes del señor Jefe de Control General del País, serán los señores Oficiales Superiores en el Grado de Coronel, de las dos promociones más antiguas, que cumplan funciones administrativas y que se encuentren prestando servicios en la Plaza de Quito.

La comunicación para los señores ayudantes del señor Jefe de Control, se las realiza a través de Memorandos u oficios en el caso de que dependan de un señor Oficial Superior en el grado de General, cumpliendo los siguientes ítems.

- a) Número secuencial en el cual debe constar el año, número de memorando u oficio, las dos primeras letras de la sección y las siglas de la dirección (Ejm: 2006-000-CO-DGP).
- b) Año y fecha con la que se elabora el documento.
- c) Nombre de la persona y la unidad a donde va dirigida la comunicación.
- d) Redacción del texto en el que se dispone que el servicio lo realizará a partir de las 12h00 de los días viernes hasta las 07h30 de los días lunes.
- e) Se dispone se ponga a ordenes del señor Jefe de Control General de Control del País.
- f) Firma y rubrica del señor Director General de Personal.
- g) Iniciales de la persona que elabora el documento.
- h) Dirección de la página Web de la Policía Nacional.

Una vez elaborado el documento se pasa a conocimiento y revisión del señor Jefe de la Sección de Comunicaciones y posterior a la firma del señor Director General de Personal.

Firmado el documento se procede a despachar a su destino por medio del operador de comunicaciones, vía fax de ser necesario.

Las copias de respaldo que son despachadas, sea en forma original o vía fax con su respectivo recibido se archiva por el Jefe del proceso de distribución y archivo.

PARA LA DESIGNACIÓN DE LOS SEÑORES JEFES DE CONTROL GENERAL DE LA CIUDAD Y SUS AYUDANTES “UNIVERSOS”

Todos los días lunes de cada semana se solicita en el Sistema informático de Control de Recursos Humanos de la Dirección General de Personal, el listado general actualizado de señores Oficiales Superiores y Oficiales Subalternos (Generales Inspectores y de Distrito, Coroneles, Tenientes Coroneles, Mayores y Capitanes), exclusivamente de la plaza de Quito, en el mismo que debe constar los grados, nombres completos, unidad donde se encuentran actualmente, promoción y su antigüedad.

En el Sistema de Control de Recurso Humano de la D.G.P., se procede a la verificación que el señor Oficial Superior y Subalterno que no se encuentren con licencia, en comisión de servicios dentro y fuera del país, descansos médicos o permisos en la fecha que realizará dicho servicio.

El Sr. Jefe de Control de Ciudad, será un Señor Oficial Superior en el grado de Coronel, Teniente – Coronel, Mayor, que cumpla funciones administrativas, y exclusivamente que estén prestando servicios en la Plaza de Quito.

Una vez verificado estos datos se procede a la elaboración de la comunicación respectiva, mediante Oficios, memorando, a sus respectivas unidades.

Elaborado el documento se pasa a conocimiento y revisión del señor Jefe de la Sección de Comunicaciones y posterior a la firma del señor Director General de Personal.

El servicio como Ayudantes del señor Jefe de Control General de la Ciudad, lo realizará únicamente los señores Oficiales Subalternos en el grado de Capitán, que cumplan funciones administrativas y exclusivamente que estén prestando servicios en la Plaza de Quito.

El servicio de Jefes y Ayudantes de Control General de la Ciudad, lo realizaran de

lunes a domingo durante los 365 días del año, en horario del 22h00 hasta las 04h00 del día siguiente.

Para realizar el servicio de Jefes y Ayudantes de Control general de la Ciudad, se designa según el escalafón general de Oficiales en orden de antigüedad.

La comunicación dirigida a los Señores Jefes y Ayudantes a realizar el servicio de Control General de la Ciudad, por lo general siempre se lo realiza mediante memorando circular, especificando las unidades donde se encuentran y conforme los siguientes ítems.

Número secuencial en el cual debe constar el año, número de memorando u oficio, las dos primeras letras de la sección y las siglas de la dirección (Ejm: 2006-000-CO-DGP).

Año y fecha con la que se elabora el documento.

Siglas de las Unidades a donde va dirigida la comunicación.

Redacción del texto en el que se hace conocer el día que se realizará el control, disponiendo que las novedades que suscitaren en el servicio y/o en las Unidades Policiales de la Plaza, lo haga conocer al Comando General, Jefatura del Estado Mayor, Inspectoría General, Dirección General de Operaciones, Dirección de Personal y Dirección General de Inteligencia, por escrito y en forma oportuna.

De igual forma se dispone que en caso de no poder realizar dicho servicio comunicara a la Dirección General de Personal con 96h00 de anticipación adjuntando el respectiva justificación, para proceder a su reemplazo respectivo.

Deberá conocer la excusa (calamidad doméstica, comisión de servicio) presentada por el señor Oficial por parte del señor Sub-Director de Personal, quien autoriza el reemplazo respectivo.

Firma y rubrica del señor Director General de Personal.

Iniciales de la persona que elabora el documento.

Dirección de la página Web de la Policía Nacional.

NOTA. Los señores Oficiales que se justifiquen indicando que no pueden realizar el servicio en la fecha establecida, lo realizaran en fechas posteriores

Una vez elaborados el documento memorando circular anexo la nomina de los señores Jefes y Ayudantes de Control General de la Ciudad, se pasa a conocimiento del señor Jefe de la Sección de Comunicaciones, para que posterior pase a revisión y visto bueno del señor Subdirector General de Personal y posterior a la firma del señor Director General de Personal.

De Igual forma se realiza la comunicación mediante memorando dirigido al señor Jefe de la Central Metropolitana de Atención Ciudadana CMAC, haciendo conocer el señor Jefe que realizara el Control General del País con sus dos ayudantes respectivamente, detallando la nomina del personal que realizaran el servicio como de Jefes y Ayudantes de Control General de la Ciudad, de igual forma se disponer que comuniquen vía telefónicamente a los mismos con 24 horas de anticipación previo al inicio del servicio, con la finalidad que no exista novedades de no presentaciones oportunas a realizar el servicio.

Firmado el documento se procede a despachar a su destino por medio del operador de comunicaciones, vía fax de ser necesario.

Las copias de respaldo que son despachadas, sea en forma original o vía fax con su respectivo recibido se archiva por el Jefe del proceso de distribución y archivo.

2.3.18 PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRODUCTO: SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PERSONAL

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
SOLICITUD DE INCREMENTO, CAMBIO, REEMPLAZOS O PARA CUBRIR VACANTES DE PERSONAL DISLOCAMIENTO DEL COMANDO O UNIDAD POLICIAL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL LEY DE PERSONAL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS. BASE DE DATOS ASESORÍA LEGAL ANALISTAS DE PERSONAL	DIRECTOR SUBDIRECTOR JEFES DE PROCESOS UNIDADES POLICIALES	RECIBIR SOLICITUD VERIFICAR CUMPLIMIENTO REQUISITOS SEGÚN REGLAMENTO ANALIZAR SI LA SOLICITUD CUMPLE CON LOS REQUISITOS ELABORAR EL INFORME REMITIR INFORME CON LA PROPUESTA PARA APROBACIÓN SI NO PROCEDE COMUNICAR AL SOLICITANTE	$I = \frac{\text{No. Solicitudes aprobadas que cumplen requisitos reglamentarios por mes}}{\text{No. Solicitudes presentadas por mes}}$ $I = \frac{\text{Nro. Sol. Apro.}}{\text{Nro. Sol. Pres.}}$

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

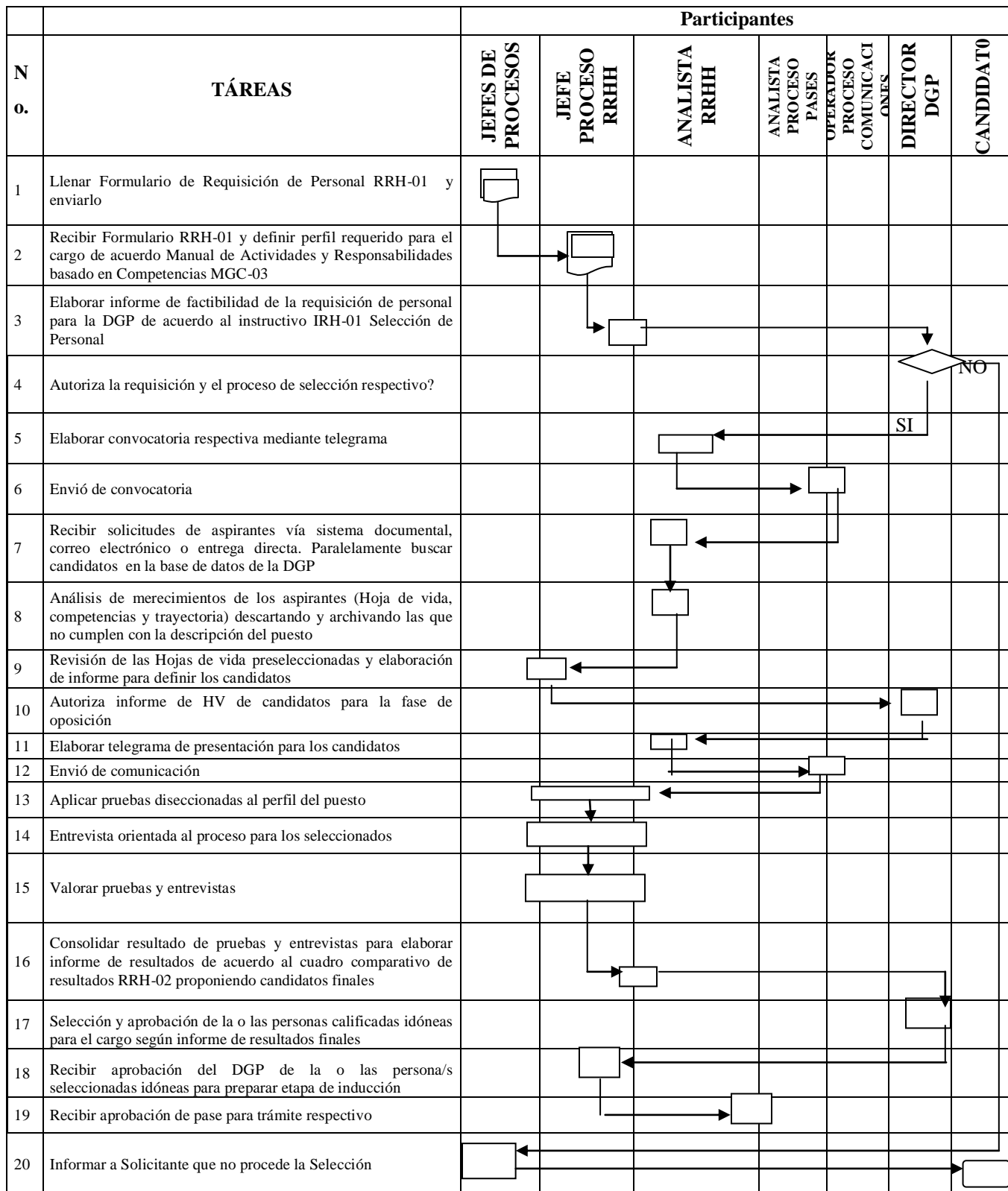
DGP-RH GESTIÓN EJECUCION

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL

Código MGC - 02

Revisión: 0

PRODUCTO: SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PERSONAS CALIFICADAS IDÓNEAS PARA EL CARGO



TÍTULO: 2.4.17 INSTRUCTIVO SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DGP	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ESTATUS: APROBADO
<p>OBJETIVO</p> <p>Este Instructivo da soporte al Sistema de Gestión de la Calidad y abarca la búsqueda y selección del potencial Recurso Humano de la DGP, así como también la inducción general y específica que éste recibirá con el propósito de encaminar su desempeño dentro de la organización</p> <p>I. FINALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar el soporte necesario a los diferentes procesos de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador para cubrir adecuadamente las necesidades internas de personal y ubicar perfiles idóneos en las vacantes que se presenten. - Seleccionar a la persona adecuada para el puesto. - Contar con una base de datos de candidatos potenciales, los cuales podrán cubrir vacantes o futuros puestos en la Dirección General de Personal. - Fomentar la participación de los responsables de procesos en la evaluación y selección del personal a su cargo. <p>II. PASOS A SEGUIR:</p> <p>El Jefe o Responsable del proceso deberá informar la necesidad de la selección de una persona mediante el formulario de Requisición de Personal RRH-01 debidamente llenado.</p> <p>A continuación se envía el registro RRH-01 al Responsable de Recursos Humanos, quien conjuntamente con el responsable del proceso de requisición definirá el perfil detallado del cargo de acuerdo al Manual de Actividades y Responsabilidades basados en competencias MGC-03.</p> <p>Si el requerimiento es aprobado por el Sr. Director General de Personal, comienza el proceso de selección con la fase de búsqueda o reclutamiento.</p>	

El requerimiento de personal es aprobado cuando:
Exista indicios en el proceso solicitante de que sus productos o servicios resultaren deficientes debido a la carencia de recurso humano.

Uno o varios miembros de la DGP fueren dados el pase o traslado a otra Unidad Policial por cualquier razón legalmente autorizado por el Sr. Director General de Personal, quedando vacante el puesto.

La búsqueda y selección de personal se lo puede hacer a través de dos formas:

1. Con la intervención de una empresa consultora externa, para lo cual deberá seguir el trámite respectivo a través del Comité de Adquisiciones.
2. Con la intervención del proceso de Recursos Humanos de la Dirección General de Personal mediante el proceso de selección para lo cual se indica a continuación el procedimiento:

III. PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN

- Base de Datos

Es de gran utilidad y beneficio para optimizar recursos durante el proceso de selección, contar con una base de datos de candidatos potenciales, que se la irá alimentando con las hojas de vida de los miembros Policiales.

- Búsqueda o Reclutamiento y Preselección

La búsqueda o reclutamiento contempla atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la DGP, .

La fuente de consulta será la Base de datos de la Policía Nacional del Ecuador:

La preselección permite evaluar si las hojas de vida cumplen con el perfil del cargo que se necesita. Para lo cual se seguirá las siguientes recomendaciones:

- Analizar las hojas de vida y determinar si en general cumplen con las características que se requiere, de acuerdo al perfil definido en el Manual de Actividades y responsabilidades MGC-03.

Examinar la trayectoria laboral del candidato en la Policía Nacional, analizando la frecuencia de los cambios, ascensos, MÉRITOS y deméritos y verificando fechas o cualquier incongruencia

- Determinar las preguntas que sean necesarias realizar para poder aclarar en la entrevista cualquier duda al respecto.
- Una vez realizado este análisis, se enviará al jefe o responsable de Área que solicitó la selección, aquellas carpetas que más se acerquen al perfil del cargo para que realice un análisis parecido tomando en cuenta la necesidad del proceso. Posteriormente se enviarán de regreso todas las carpetas (hayan pasado esta segunda clasificación o no) al proceso de Recursos Humanos, para que sean archivadas en la base de datos aquellas que no han sido escogidas por el jefe del Área para la cual se realiza la selección, y se proceda con aquellas que ha considerado adecuadas.
- A continuación se realizará un sondeo telefónico de los candidatos escogidos, especialmente a las Unidades Policiales y sus Jefes inmediatos, con el afán de dimensionar su idoneidad en el proceso de selección.
- En el supuesto que se descarte a un postulante, este se archivará en la base de datos. Caso contrario se los considerará para continuar con el proceso de oposición (pruebas de conocimiento, psicológicas) y la entrevista Direccionada al cargo. En la entrevista que se realiza a los postulantes preseleccionados se tomará en cuenta:
 - Brindar la información necesaria sobre el cargo para determinar el interés y afinidad de la persona con la DGP, sus responsabilidades y reglamentos.
 - La entrevista debe estar dirigida al perfil definido con anterioridad; es decir, se evaluarán las competencias que se necesitan para dicha posición.
 - Se indagará sobre la trayectoria laboral, en especial aquellos temas que se relacionan directamente con el cargo.

- Se tomará en cuenta las preguntas que se elaboraron al analizar la carpeta.
- Se detectará debilidades y fortalezas del candidato.

Adicionalmente se le aplicará evaluaciones técnicas o de aptitud en caso que sea necesario, las mismas que deben ser previamente elaboradas por el Jefe o Responsable del Área para la cual se realiza la selección.

Y por último se realiza el pedido de referencias laborales de sus últimos Jefes, para completar y verificar la historia laboral del candidato, donde se confirmará cargos ocupados, honorabilidad, relaciones interpersonales y motivo de salida.

IV. DEFINICIÓN DE FINALISTAS Y TOMA DE DECISIONES

La definición de finalistas es el proceso por medio del cual se escogen aquellas personas que más se acercan al perfil del cargo, tomando en cuenta los resultados de todo el proceso de preselección por el que pasaron.

El Jefe o Responsable de Recursos Humanos (responsable desde un principio de la selección) elaborará un informe de cada uno de los postulantes finales, donde consta los resultados alcanzados en la evaluación técnica, el resumen y resultados de la entrevista Direccionada a las competencias y responsabilidades del cargo, y un breve criterio sobre su apreciación de cada candidato.

Dicho informe se enviará al Jefe inmediato o Responsable del Área para que entreviste a los finalistas que idealmente no pasarán de ser tres personas.

Adicionalmente se cumplirá con el cuadro comparativo de resultados de los candidatos finalistas, lo que permitirá una visión general sobre los postulantes al cargo y facilitará el análisis y la decisión a tomar.

Una vez que el Jefe inmediato tome una decisión, después de haber analizado cuidadosamente el informe emitido por Recursos Humanos, y haber realizado una entrevista más profunda y mejor orientada a las necesidades de su departamento, se le informará al Director su determinación para proceder al traslado.

V. TRASLADO

El Responsable de Recursos Humanos que ha sido la persona encargada de llevar adelante el proceso de selección, es de igual forma el encargado de coordinar con el Proceso respectivo concretar el traslado, para lo cual debe mantener una conversación con el futuro miembro Policial y topar los siguientes temas.

- Fecha de presentación de acuerdo al tiempo establecido en el Reglamento de Designación, Pases y Traslado.
- Horario de trabajo.
- Una amplia explicación de las principales responsabilidades que tendrá a su cargo, aunque será el jefe inmediato quien le informe detalladamente al respecto.

2.3.19 PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRODUCTO: INDUCCIÓN DE PERSONAL

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DIRECTOR	RECIBIR AL RECURSO HUMANO SELECCIONADO	I = No. Inducciones aprobadas que cumplen con el plan previsto por mes /
PLAN DE INDUCCIÓN	RESPONSABLES DE PROCESOS	SUBDIRECTOR	ESTABLECER LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INDUCCIÓN	No. De Inducciones realizadas por mes
POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	ANALISTAS DE RECURSOS HUMANOS	JEFES DE PROCESOS PERSONAL SELECCIONADO	ELABORAR EL INFORME	$I = \frac{\text{Nro. Ind. Apro.}}{\text{Nro. Ind. Real.}}$
LEY DE PERSONAL			REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				










PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN
DGP-RH EJECUCION

Código MGC - 02
Revisión: 1

SUBPROCESO: INDUCCIÓN

PRODUCTO: PERSONAL SELECCIONADO INICIA PROCESO DE INDUCCIÓN

No.	TÁREAS	PARTICIPANTES			
		JEFES DE PROCESOS	JEFE PROCESO RRHH	ANALISTA RRHH	SELECCIONADO
1	Recibir la aprobación del DGP de las personas seleccionadas idóneas para preparar etapa de inducción				
2	Recibir al nuevo personal y dar la bienvenida a la DGP, aplicar el Instructivo Ejecución de la Inducción IRH-02				
3	Establecer el programa de Inducción referenciado en el Instructivo IRH-02 en coordinación con los Jefes de procesos				
4	Ejecutar el Programa de Inducción				
5	Registrar el cumplimiento del programa en formulario RRH-03 y Recepción del Puesto RRH-04				
6	Entregar Formulario RRH-05				
7	Verificar y Firmar el formulario RRH-05				
8	Archivar Formulario RRH-03; RRH-04 y RRH-05				

TÍTULO: 2.4.18 INSTRUCTIVO INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL	ESTATUS:
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	APROBADO
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	

OBJETIVO

Facilitar la integración del personal seleccionado a través de un adecuado plan de inducción que le permita conocer sobre los procesos desarrollados por la organización y de las responsabilidades referentes al cargo que va a ocupar.

INTRODUCCIÓN

Carta de Bienvenida

Usted ha sido escogido de entre un variado grupo de candidatos para formar parte de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional DGP... Nuestra Organización constituye una de las más importantes de la Institución Policial como Administrador del Recurso Humano.

Nos sentimos orgullosos al contar con un recurso humano altamente calificado que responda a las expectativas que nuestros usuarios tienen sobre los productos y servicios de la DGP.

El ímpetu que ponga en la realización de sus tareas, marcará el camino del éxito de su persona y de nuestra Organización

Sea Bienvenido!

Director General de Personal

1. Datos sobre la organización

- Visión y Misión de la DGP.
- Valores Corporativos
- Política de Calidad

- Estructura Organizacional

2. Condiciones de trabajo

- Período de prueba

Al final de los tres meses establecidos como período de prueba, será evaluado por su jefe directo. Esta evaluación determinará su permanencia dentro de la organización.

¡Animo!

- Asistencia y puntualidad
- Ambiente físico de trabajo
- Beneficios adicionales
- Promoción y Desarrollo
- Capacitación
- Reglamento interno

3. Mensaje Final

Ya conoce nuestra organización. Nosotros conocemos más de su potencial, sabemos de sus conocimientos y habilidades y sobretodo estamos seguros que concuerda con nuestros valores corporativos. Desde ahora forma parte del la DGP., esperamos que, al igual que sus compañeros, llegue a sentir un profundo compromiso con nuestra misión y visión del futuro.

Nuevamente... Bienvenido!!!

CONTENIDO DE UN PROGRAMA DE INDUCCION

1. Duración

Del curso: De tres a ocho días, dependiendo el AREA de la que será parte

Fechas: Día ___ del mes de _____ del año _____

2. Programa del Curso:

- Bienvenida y presentaciones

Esta es una bienvenida formal a la DGP hecha por el responsable de Recursos Humanos. Presentación de la organización que abarca historia y futuros desarrollos, sus dependencias y su personal.

3. Condiciones de empleo

- Esta es una presentación hecha por el proceso de Recursos Humanos sobre los principales factores que tienen que ver con términos y condiciones de empleo:
 - Bienestar.
 - Disciplina.
 - Quejas.

4. Salud y seguridad

- Preguntar si existen inquietudes sobre lo analizado en el transcurso de la mañana.

5. Evaluaciones, Capacitación y Desarrollo

- Esta sesión tiene por objeto presentar al nuevo miembro Policial las normas establecidas y políticas generales sobre evaluación del desempeño.
- Explicar que sus jefes directos están entrenados para realizar las evaluaciones y que quienes deban evaluar al personal serán capacitados oportunamente.
- Asimismo explicar que la DGP. desea invertir en el desarrollo del personal. Esta inversión puede tener la forma de cursos de capacitación dictados en casa o cursos externos (inclusive en el extranjero). A cada miembro Policial nuevo se le ofrecerá entrenamiento dentro de los tres primeros meses, hasta que se encuentre en condiciones de trabajar efectiva e independientemente. Mientras tanto, pedir a los participantes que empiecen a pensar en el entrenamiento que podrían recibir.

6. Visita a las instalaciones

- Cada jefe de sección ha recibido instrucciones para hacer una breve disertación sobre el trabajo de la sección. Esta se la realizará con una concreta charla al respecto.
- Al regreso, pedir al participante que determine inquietudes y responderlas de la manera más clara posible, sean estas referentes a los lugares, personas o algún tema en general de lo visitado.

7. Visita al sitio de trabajo

Se explicará una vez más y se pedirá a un grupo de compañeros del proceso donde va trabajar, que se comente sobre las normas de conducta, horario.

- vestuario y seguridad. De esta manera el nuevo integrante se relacionará directamente con sus compañeros, y escuchará de ellos como se da en la práctica estos aspectos en la organización. Dar libertad para que puedan interactuar, pidiendo al Jefe de área que se cerciore de la información que se está tratando.
- Además se le comentará todo lo referente a los lugares donde puede almorzar, y los buses o medios de transporte que circulan por la zona para facilitar su movilización desde el primer día de trabajo, y asegurar la puntualidad desde un principio.

8. Revisión y clausura

- En esta sesión se debe revisar el trabajo de los dos días. El programa será clausurado por el responsable de Recursos Humanos.
- Finalmente se hará la entrega del puesto acompañado de herramientas y/o útiles de oficinas y mobiliario de acuerdo al formato RRH-04

PROGRAMA DE INDUCCION PARA UN POLICIA

	Proceso de Inducción Personal	Nuevo Policía	Jefe Directo	Jefes de Procesos	Responsable de Recursos Humanos	Director General Personal
1	Recepción de nuevo/s policías/s		R		R	I
2	Entrega del documento de inducción				R	
3	Lectura del documento de inducción	R				
4	Ejecutar Programa de Inducción general de la DGP.	I	R	R	R	
5	Recibimiento y presentación al grupo de trabajo		R		R	
6	Visitar las instalaciones de la DGP.				R	
7	Informar Actividades y Responsabilidades de acuerdo al documento MG-03 referente a su cargo	I	R		R	

2.3.20 PROCESO: ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA**PRODUCTO: REALIZAR CONTROLES ESTADISTICOS**

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
INFORMES DE RENDIMIENTO MENSUAL DE LOS PROCESOS POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL LEY DE PERSONAL INSTRUCTIVO DE ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS RESPONSABLES DE PROCESOS ANALISTAS DE RECURSOS HUMANOS BASE DE DATOS	DIRECTOR SUBDIRECTOR JEFES DE PROCESOS PERSONAL DE LOS PROCESOS	RECIBIR AL RECURSO HUMANO SELECCIONADO ESTABLECER LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INDUCCIÓN ELABORAR EL INFORME REALIZAR LA EVALUACION DE LA INDUCCIÓN	I = No. Informes aprobados que cumplen con los requisitos de la norma previstos por mes / No. De Informes realizados por mes $I = \frac{\text{Nro. Inf. Apro.}}{\text{Nro. Inf. Real.}}$

PROCESO: ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA

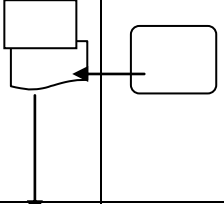


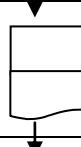

DGP-
MM

GESTIÓN DE
ASESORÍA

Código MG - 02
Revisión: 0

SUBPROCESO: ANÁLISIS DE DATOS

PROCESO: ESTABLECER Y DEFINIR CONTROLES ESTADÍSTICOS

No.	TÁREAS	Participantes		
		COMITÉ DE CALIDAD	SECRETARIA DEL COMITE	
1	En las Reuniones del Comité y en la Revisión de la Dirección realizada al sistema, se determina qué actividades y qué procesos deben ser medidos y analizados con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos e indicadores de calidad establecidos por la Dirección.			
2	Establecer y Analizar controles estadísticos			
3	La Efectividad del sistema de gestión de la calidad se mide a través del formato de Revisión Gerencial RGC-18			
4	El Comité de Calidad analiza los datos de sus diferentes fuentes para evaluar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad así como para identificar oportunidades de mejora.			
	Fin del proceso			

TÍTULO: 2.4.19 INSTRUCTIVO ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: ANÁLISIS, MEDIDA Y MEJORA	ESTATUS: APROBADO
<p style="text-align: center;">OBJETIVO</p> <p>Tener la herramienta necesaria para Gestionar los análisis y medidas estadísticas que faciliten el establecimiento de la mejora continua en todos los procesos.</p> <p>Estas Instrucciones de trabajo describen el método que cada persona designada por el Director General de Personal de la Policía Nacional adopta para alcanzar los Objetivos e indicadores definidos en el Manual de Calidad.</p> <p>A continuación se presenta una descripción de los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo estratégico relacionado 2. Qué se pretende medir 3. Qué indicador y variable exactamente se está midiendo 4. La forma matemática de cálculo del indicador 5. La posición del responsable 6. La frecuencia del indicador (período en que se mide el resultado) 7. El valor actual vigente 8. El estándar de control definido 9. En la columna observaciones aparece el criterio de lectura que debe aplicarse en cada caso. <p style="text-align: center;">ALCANCE</p> <p>Se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad abarcando</p>	

los resultados obtenidos en la Revisión Crítica hasta alimentar el Proceso de Manejo de Documentos, cabe recalcar que es un proceso cíclico que por su misma naturaleza se retroalimenta y mantiene en constante actividad.

2.3.21 PROCESO: ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA**PRODUCTO: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES**

INSUMOS	PROVEEDORES	CLIENTES	ACTIVIDADES	INDICADORES
<p>INFORMES DE AUDITORIAS REALIZADAS A LOS PROCESOS</p> <p>POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL</p> <p>NORMAS ISO-9000-2000</p> <p>INSTRUCTIVO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	<p>AUDITORES INTERNOS</p> <p>AUDITORES DE EMPRESA CERTIFICADORA</p> <p>RESPONSABLES DE PROCESOS</p> <p>NO CONFORMIDADES</p> <p>BASE DE DATOS</p>	<p>DIRECTOR</p> <p>SUBDIRECTOR</p> <p>JEFES DE PROCESOS</p> <p>PERSONAL DE LOS PROCESOS</p>	<p>REALIZAR LOS ANÁLISIS A LOS INFORMES DE AUDITORIAS</p> <p>ESTABLECER LA PLANIFICACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES</p> <p>ELABORAR EL INFORME</p> <p>REALIZAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</p>	<p>I = No. Informes de auditorias que cumplen con los requisitos de la norma previstos por mes / No. De Informes de auditorias con las observaciones encontradas por mes</p> <p>$I = \frac{\text{Nro. Aud. Apro.}}{\text{Nro. Inf. obsv.}}$</p>















PROCESO: ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA

GESTIÓN DE
ASESORÍA

SUBPROCESO: CONTROL PRODUCTO O SERVICIO

Código MGC - 02
Revisión: 0

PRODUCTO: TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

No.	TÁREAS	PARTICIPANTES			
		COMITE DE CALIDAD	RESPONSABLE DEL PROCESO	ADMINISTRADOR DEL SGC	ARCHIVO
1	Recibir reclamos de usuarios de productos o servicios				
2	Registrar en formato Determinación Reclamos de usuario RGC-10 reclamos recibidos de productos o servicios no conformes				
3	Validar a través del Comité de Reclamos los productos o servicios no conformes en formato RGC-10				
4	El responsable del proceso correspondiente dispondrá el tratamiento que se le dará al producto o servicio no conforme, según matriz de servicio no conforme RGC-22,				
5	Llamar al cliente e informar la solución a la No Conformidad				
6	Informar al Comité del tratamiento a la No Conformidad				
7	Continuar informe del seguimiento a la No Conformidad				
8	Archivar registros en carpeta de No Conformidades				
9	En caso de exigencia del cliente, se le presenta una carta de aceptación bajo concesión para la utilización del producto o servicio no conforme				
10	Cuando se ha corregido un producto o servicio no conforme sometemos a una nueva verificación a través de los controles establecidos para demostrar su conformidad				

TÍTULO: 2..4.20 INSTRUCTIVO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	CODIFICACIÓN: ICO-01 (Instructivo Comunicaciones Ordinarias – 01)
DIRECCIÓN: POLICÍA NACIONAL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL PROCESO: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ESTATUS: APROBADO

OBJETIVO

Tener la herramienta necesaria para Gestionar los análisis y medidas estadísticas que faciliten el establecimiento de la mejora continua en todos los procesos.

DEFINICIONES

Al momento de la auditoria se realizan observaciones que evidencian no conformidades el auditor documentará la no conformidad en el Reporte de no conformidades y en el control y seguimiento de acciones correctivas el mismo que será entregado al Auditor Líder para su correspondiente tratamiento.

Las no conformidades documentadas en auditorias internas tienen la categorización de” No Conformidades y Observaciones”, en auditorias de tercera parte se clasifican en menores, mayores. y observaciones

No conformidad menor:

Se define como no conformidad menor a las deficiencias, anomalías o defectos temporales que se producen en el sistema de calidad y que están en contra de los procedimientos, instrucciones, Manual de Calidad u otros documentos y requisitos del sistema.

No conformidad mayor:

Se define como no conformidad mayor a la deficiencia, anomalías o

defectos que en forma continua se producen en el Sistema de Calidad y que están en contra de los procedimientos, instrucciones, manual de calidad u otros documentos y requisitos del sistema. También se define como no conformidad mayor a la ausencia total de un elemento u elementos de la norma ISO 9001.

Observaciones:

Se definen como observaciones a todas las deficiencias, anomalías o defectos muy casuales que se producen en el sistema de calidad o que no se dispone de la información adecuada.

En este caso no se documentara la observación, ni se tramitará como no conformidad. Se dará a conocer en el informe global de la auditoria realizado por el auditor líder.

Cada Auditor entregará al Auditor Líder las no conformidades documentadas, quien hará conocer a los auditados entregándoles una Solicitud de acción correctiva SACs para que procedan a su tramitación de acuerdo con lo establecido por el PROCEDIMIENTO DE

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Concluida la auditoria de acuerdo al plan y sus MODIFICACIONES si lo hubiere, el Auditor Líder elaborará el informe de la auditoria y establecerá los resultados que se recogerán en el formulario RGC-05 de resultado de las auditorias internas, el mismo que será enviado al Representante de la Dirección para que lo incluya en la información analizada en la Revisión del Sistema de la Calidad.

Siguiendo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas código PGC-04 el Representante de la Dirección verificará y registrará la implantación y la eficacia de las acciones correctivas, registrará el

cumplimiento de la eficacia en el formato "Seguimiento de acciones correctivas".

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La conformidad del servicio en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, está ligada a la Política de la Calidad y a la Lista de requisitos del servicio. Por tanto la conformidad del servicio está dada por el cumplimiento de las expectativas, obtenidos de los usuario (cliente) a través de esta lista. Los servicios no conformes serán por tanto aquellos que no cumplan las expectativas. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de servicios no conformes se detallan en el Procedimiento de Producto (Servicio) No Conforme.

CAPÍTULO III

3.1 ELABORACIÓN DE LOS PROYECTOS DE REGLAMENTOS

Dentro del proyecto para alcanzar la certificación ISO-9001-2000 es necesario contar con una estructura legal que permita aplicar los cambios organizacionales; por ello, se hace imprescindible presentar los proyectos de dos reglamentos importantes que facilitarán la ejecución del rediseño de la organización transformándola en una estructura plana basada en procesos. Estos reglamentos son el “Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal” y el Reglamento de Designación Pases y Traslados”.

Este primer proyecto recoge la nueva estructura organizacional de la Dirección General de Personal permitiendo una línea de mando mas eficiente con comunicación directa de cada uno de los procesos con la Dirección.

3.1.1 PROYECTO DE REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

MINISTRO DE GOBIERNO Y POLICÍA

DR. GUSTAVO LARREA

CONSIDERANDO:

Que la Ley Orgánica de la Policía Nacional, promulgado en el Registro Oficial 368 de 24 de Julio de 1998 establece, que la organización y funcionamiento, deberes y atribuciones de las Direcciones Nacionales y Generales se determinarán en sus respectivos reglamentos;

Que es indispensable que las Direcciones Nacionales y Generales de la Policía Nacional, dispongan de los reglamentos, que permitan y viabilicen el cumplimiento de

sus responsabilidades, de conformidad a las disposiciones contenidas en la indicada Ley Orgánica de la Institución Policial;

Que el Artículo 4, Literal n) del Reglamento del Consejo de Generales de la Policía Nacional, señala que son atribuciones y deberes del Consejo de Oficiales Generales de la Policía Nacional dictaminar sobre la reglamentación interna de la Institución;

En uso de las atribuciones que le confiere el literal f) del artículo 13 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional en vigencia, legales y reglamentarias:

ACUERDA:

Expedir el siguiente:

Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal

TÍTULO I

DE LAS GENERALIDADES

CAPÍTULO I

DE LA FINALIDAD Y ALCANCE

Art. 1.- El presente Reglamento tiene por finalidad establecer las normas de orden general en los procesos relativos a la organización, manejo, ubicación, aprovechamiento y optimización del recurso humano Policial.

CAPÍTULO II

DEL PROCESO EJECUTOR

Art. 2.- La Dirección General de Personal, es el organismo responsable del proceso de la Policía Nacional que tiene por objeto PLANIFICAR, COORDINAR, ASESORAR Y ADMINISTRAR el Recurso Humano de la Policía Nacional

Art. 3.- La Dirección General de Personal será responsable de:

- a) Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar y Auditar las actividades

- técnico-administrativas referente a la administración del recurso humano de la Policía Nacional;
- b) Asesorar al Comandante General en el ámbito de su competencia;
 - c) Conocer y resolver sobre la ubicación del recurso humano Policía en las diferentes dependencias, comandos y unidades Policiales de conformidad con las políticas establecidas previamente por el Comando General;
 - d) Coordinar con la Dirección Nacional de Educación, las actividades referentes a los subsistemas de administración de recursos humanos sobre: convocatoria, reclutamiento, selección e inducción del personal; y, detección de necesidades y programación de eventos de capacitación;
 - e) Mantener un sistema de control de la información registrada de los miembros de la Institución Policial;
 - f) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar las operaciones Policiales;
 - g) Planificar y ejecutar auditorias internas para asegurar el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión de la calidad;
 - h) Proporcionar y mantener las instalaciones e infraestructuras necesarias para alcanzar la conformidad del servicio;
 - i) Diseñar y difundir la planificación estratégica y asegurar su aplicación;
 - j) Asegurar el cumplimiento de la política de calidad en todos sus niveles con objetivos coherentes y medibles orientados al compromiso de mejora continua;
 - k) Asegurar una comunicación adecuada entre los distintos niveles y responsabilidades, en relación con los procesos del sistema de gestión de la calidad.

TÍTULO II

DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

CAPÍTULO UNICO

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Art.4.- La estructura orgánica de la Dirección General de Personal, esta constituida por un sistema de procesos, orientados a administrar el recurso humano, brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Art.5.-Para el cumplimiento de sus objetivos la Dirección General de Personal se conformará de los siguientes procesos:

1. Proceso de gestión directivo;
2. Proceso asesor;
3. Proceso de gestión de apoyo;
4. Proceso de gestión de ejecución.

Art. 6.- Los Órganos del Proceso de Gestión Directivo serán:

- 1.1. Dirección general de personal;
- 1.2. Subdirección general de personal.

Art. 7.- Los Órganos del Proceso Asesor serán:

- 2.1. Comité de gestión de la calidad;
- 2.2. Proceso de planeamiento;
- 2.3. Proceso Asesoría legal.

Art.8.- Los Órganos del Proceso de Gestión de Apoyo serán:

- 3.1. Proceso ayudantía;
- 3.2. Proceso archivo general pasivo de documentos;
- 3.3 Proceso de sistemas informáticos.

Art.9.- Los Órganos del Proceso Gestión de Ejecución serán:

- 4.1. Proceso de designación, pases y traslados del personal;
- 4.2. Proceso registro de documentos;
- 4.3. Proceso de concesión de licencias y permisos del personal;
- 4.4. Proceso comunicaciones e información;
- 4.5. Proceso recepción de documentos y archivo;
- 4.6. Proceso gestión de recursos humanos.

TÍTULO III DE LA ESTRUCTURA

CAPÍTULO I DE LOS ÓRGANOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVO

SECCIÓN PRIMERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

Art.10.- El mando de la Dirección General de Personal, la ejercerá un Oficial en el grado de General Inspector de acuerdo al Manual de Competencias y Responsabilidades de la Dirección General de Personal, quien será la máxima autoridad jerárquica, técnica y administrativa de la Dirección General de Personal.

Art.11.- El Director General de Personal será responsable:

- a) Establecer políticas y normas para el cumplimiento de los procesos implementados en la Dirección General de Personal referentes a la administración general del recurso humano institucional y supervisar su cumplimiento;
- b) Desarrollar, mejorar, supervisar y evaluar el sistema de gestión de la calidad;
- c) Designar al personal que labora en la Dirección General de Personal, con las responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la

- calidad;
- d) Dirigir, evaluar y supervisar la ejecución de programas y proyectos técnicos de recursos humanos a ser implementados en el ámbito nacional;
 - e) Coordinar con la Dirección Nacional de Educación, actividades de reclutamiento, selección y capacitación del recurso humano de acuerdo a las necesidades orgánicas y de servicio institucionales;
 - f) Poner en consideración la planificación del incremento anual de personal, para el orgánico institucional;
 - g) Disponer el trámite legal respectivo de la documentación que ingresa y egresa de la Dirección General de Personal;
 - h) Gestionar la entrega de recursos para la Dirección General de Personal;
 - i) Programar y presidir reuniones de evaluación de los procesos establecidos en esta Dirección;
 - j) Evaluar anualmente al personal de la Dirección General de Personal;
 - k) Supervisar el cumplimiento de disposiciones impartidas por el Comandante General;
 - l) Poner en consideración el plan anual de actividades de la Dirección General de Personal al escalón superior para su aprobación;
 - m) Integrar los diferentes órganos u organismos públicos institucionales y Policiales de acuerdo con la Ley y Reglamentos, personalmente o mediante delegación;
 - n) Poner en consideración las reformas al Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, al Consejo de Generales;
 - o) Administrar los recursos económicos originados vía presupuesto o por autogestión;
 - p) Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que regulan la administración del personal Policial.

SECCIÓN SEGUNDA
DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

Art.12.-La Subdirección General de Personal, es responsable de coordinar los procesos de planificación, supervisión, evaluación y control de los procesos.

Art.13.- El Subdirector General de Personal será responsable:

- a) Subrogar al Director General de Personal en su ausencia;
- b) Canalizar las solicitudes y requerimientos del personal de la Dirección, al Director General de Personal;
- c) Coordinar la política de la calidad en todos los procesos de la Dirección;
- d) Asistir a reuniones de evaluación y planificación de actividades y presentar el respectivo informe;
- e) Actuar como secretario del Consejo de Generales;
- f) Promover un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las actividades diarias;
- g) Asegurar un alto grado de conocimiento, participación y compromiso del personal para contribuir con la mejora continua de los procesos que se han establecido en esta Dirección;
- h) Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que regulan la administración del personal Policial.

CAPÍTULO II
DE LOS ÓRGANOS DEL PROCESO ASESOR

SECCIÓN PRIMERA
DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Art.14.- Es el organismo asesor, responsable del establecimiento, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Art.15.- El Comité de Gestión de la Calidad será responsable:

- a) Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia;
- b) Revisar, aprobar y actualizar los documentos del sistema de gestión de la calidad;
- c) Planificar e implementar el seguimiento, medición, análisis y mejora de los objetivos e indicadores de gestión de la Dirección General de Personal;
- d) Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

SECCIÓN SEGUNDA DEL PROCESO DE PLANEAMIENTO

Art.16.- Es el organismo técnico-administrativo, responsable del asesoramiento para la elaboración, supervisión y evaluación de los planes, programas y proyectos relacionados con la administración del recurso humano a ser ejecutados por las diferentes secciones de la Dirección General de Personal.

Art.17.- El Proceso de Planeamiento será responsable:

- a) Informar y entregar la documentación, que por su naturaleza debe ser sometida a consideración del Director General de Personal;
- b) Elaborar, dirigir, supervisar y evaluar programas, proyectos y metodología a nivel nacional, distrital, regional y provincial y someterla a consideración del Director General de Personal;
- c) Actuar como unidad de consultoría técnica del recurso humano, para el correcto funcionamiento de los diferentes procesos de la Dirección General de Personal;
- d) Dirigir y supervisar la elaboración de planes, programas y proyectos de administración de recursos humanos, evaluar la ejecución de los mismos y someterla a consideración del Señor Director General de Personal;

- e) Cumplir con las disposiciones ordenadas por el Director General de Personal;
- f) Elaborar proyectos de reglamentos, instructivos administrativos y manuales para ponerlos a consideración del proceso respectivo;
- g) Proponer normas técnicas y administrativas que sirvan de guía y mejoren los procesos operativos;
- h) Efectuar análisis de personal, para determinar las deficiencias orgánico - funcionales de la Institución;
- i) Elaborar anualmente el orgánico numérico y someterlo a consideración del Director General de Personal;
- j) Elaborar informes de incremento y apreciación del personal Policial de acuerdo al formulario;
- k) Elaborar informes sobre cursos al exterior de acuerdo al formulario;
- l) Elaborar informes sobre la Protección de personas, personalidades e instalaciones de acuerdo al formulario;
- m) Realizar informes de factibilidad para la contratación de prestación de servicios de Policías Especiales;
- n) Elaborar informes sobre la situación profesional de los empleados civiles de la Policía Nacional.

SECCIÓN TERCERA DEL PROCESO ÁREA LEGAL

Art. 18.- Es el proceso que tiene como finalidad la Asesoría legal a la gestión de la Dirección General de Personal; relacionados con la tramitación de carácter administrativo interno, referente a los aspectos legales concernientes al personal Policial.

Art. 19.- El Proceso Asesoría Legal será responsable:

- a) Elaborar los proyectos de resoluciones;
- b) Realizar el trámite de los procesos sobre situaciones Policiales del personal Policial;

- c) Estudiar y analizar el pago del bono profesional;
- d) Notificar las comparecencias del personal Policial según boletas, autos o providencias dictadas por el Ministerio Público o autoridades judiciales;
- e) Proporcionar información requerida por los diferentes peticionarios, autoridades y los que por fundamento legal les corresponda;
- f) Elaborar certificaciones para el personal Policial respecto a la situación Policial fechas de ascenso, tiempo de permanencia en la institución, pases y Designaciones, tiempo de permanencia en el grado, situación actual y otras que el miembro Policial requiera;
- g) Emitir informes de asesoramiento legal ordenado por la superioridad Policial.

CAPÍTULO III

DE LOS ÓRGANOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO

SECCIÓN PRIMERA

DE LA AYUDANTÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

Art.20- En este nivel se encuentra el proceso administrativo responsable del apoyo de las actividades desarrolladas por el Director y de su seguridad personal.

Art. 21.- Son responsabilidades de la Ayudantía General de Personal:

- a) Organizar e informar al Director de Personal, sobre las citas concertadas que deban efectuarse;
- b) Revisar y analizar la documentación que va a conocer el Director;
- c) Cumplir y transmitir las órdenes y/o disposiciones emitidas por el Director;
- d) Acompañar al Director General a los actos oficiales y otros que se hayan dispuesto;
- e) Organizar y supervisar la seguridad del Director General de Personal.

SECCIÓN SEGUNDA

DEL PROCESO ARCHIVO PASIVO DE DOCUMENTOS

Art.22.- Es el proceso responsable del apoyo administrativo a las actividades relacionadas con la administración, manejo, conservación, acceso, trámite, despacho y archivo de la documentación generada de los diferentes procesos.

Art.23.- El Proceso Archivo General Pasivo de Documentos será responsable:

- a) Archivar la documentación bajo los lineamientos que dispone las normas legales vigentes;
- b) Organizar, empastar y clasificar la documentación de los diferentes repartos de la Policía Nacional;
- c) Inventariar los libros y tarjetas de vida del personal en servicio pasivo;
- d) Certificar y despachar copias de la documentación, a las personas naturales y/o jurídicas solicitantes;
- e) Entregar la revista de comisario;
- f) Emitir certificaciones de baja, tiempo de servicio y de no haber sido dado de baja;
- g) Recaudar valores por la venta de especies;
- h) Ingresar las Ordenes Generales al Sistema Documental;
- i) Registrar y actualizar las firmas autorizadas para la emisión de documentos Policiales al Sistema Documental;
- j) Certificar la autenticidad de la firma en los documentos que emite la Policía Nacional y que requiera el usuario para trámites al exterior.

SECCIÓN TERCERA

DEL PROCESO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Art. 24.- Es el proceso de apoyo, responsable de la elaboración, ejecución y control de los procesos informáticos de apoyo a la gestión de la Dirección General de Personal.

Art. 25.- Al titular y al personal que conforma el proceso de sistemas informáticos, les corresponde cumplir con las siguientes responsabilidades:

- a) Determinar y evaluar las necesidades de implementación de sistemas de manejo y tratamiento de datos e información;
- b) Elaborar, ejecutar y supervisar el Plan Informático de la Dirección General de Personal, previa aprobación del Director General;
- c) Organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades desarrolladas en el sistema informático;
- d) Apoyar en materia informática a los diferentes procesos de la Dirección, a fin de automatizar los procedimientos de la Dirección General de Personal;
- e) Documentar los sistemas informáticos existentes;
- f) Analizar y evaluar las necesidades de implementación y/o actualización del hardware y software y presentar alternativas de cambio, reemplazo o expansión;
- g) Administrar los sistemas de bases de datos, de archivos y otros que funcionan en red;
- h) Mantener respaldos actualizados de los avances de los sistemas que se genera en el proceso de sistemas informáticos;
- i) Actualizar en forma permanente, la base de datos del recurso humano Policial para el procesamiento de la nómina del personal Policial;
- j) Emitir la información requerida por otras secciones;
- k) Revisar y analizar las solicitudes sobre corrección de datos;
- l) Dar soporte técnico;
- m) Administrar los puntos de Internet;
- n) Realizar reportes y estadísticas;
- o) Administrar la página Web;
- p) Procesar y emitir tarjetas de Identificación Policial de acuerdo al reglamento vigente;
- q) Procesar la Nómina del personal Policial mensualmente de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes;

- r) Elaborar reportes de los hijos menores de edad de los miembros Policiales para la distribución de los diferentes beneficios institucionales.

CAPÍTULO IV DE LOS ÓRGANOS DEL PROCESO GESTIÓN DE EJECUCIÓN

SECCIÓN PRIMERA DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL

Art. 26.- Es el proceso responsable de las actividades relacionadas con la ejecución de las políticas, disposiciones y procedimientos, relacionados con la designación, pases y traslados del recurso humano.

Art. 27.- El proceso Designación, pases y traslados del personal será responsable:

- a) Designar al personal a las diferentes Unidades Policiales de acuerdo a las competencias, a su especialidad, al perfil del cargo y al orgánico vigente;
- b) Atender las solicitudes de traslado que requiera el personal Policial;
- c) Designar el personal para cumplir con los Contratos de Prestación de Servicios Policiales celebrados con Instituciones Públicas y Privadas;
- d) Planificar la designación del personal Policial que egresa de las escuelas de formación Policía de cursos de ascensos y capacitación Policial.

SECCIÓN SEGUNDA DEL PROCESO REGISTRO DE DOCUMENTOS

Art. 28.- Es el proceso responsable de la ejecución del Manual de Procedimientos Administrativos normales para la digitalización, registro en el libro y en la tarjeta de vida del personal Policial.

Art. 29.- El Proceso Registro de Documentos será responsable:

- a) Receptar y revisar que la documentación del personal Policial que ingresa este completa y correcta;
- b) Organizar y administrar el archivo de libros de vida del personal Policial y tarjeta de vida;
- c) Registrar las novedades en el libro y tarjeta de vida del miembro Policial de acuerdo al Manual de Registro y digitalización;
- d) Registrar y actualizar las calificaciones anuales, declaraciones juramentadas de bienes y exámenes médicos del personal Policial;
- e) Verificar que los datos a ser registrados en el formulario de recopilación de datos FRD coincida en el sistema de la Dirección General de Personal, tarjeta y libro de vida;
- f) Digitalizar todos los registros.

SECCIÓN TERCERA

DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS DEL PERSONAL

Art. 30.- Es el proceso responsable de la ejecución de los procedimientos legales, relacionados con el trámite de concesión de licencias y permisos del personal Policial.

Art. 31.- El Proceso de Concesión de Licencias y Permisos del personal será responsable:

- a) Tramitar las solicitudes de Licencias por vacaciones, ingresar y verificar en el sistema de la Dirección General de Personal;
- b) Supervisar y controlar que el número de licencias concedidas mensualmente, no exceda el cupo establecido para cada unidad o dependencia Policial;
- c) Tramitar las solicitudes de Licencias con salida al exterior;
- d) Tramitar las solicitudes de permisos, de acuerdo a las Leyes y Reglamentos;

- e) Elaborar y remitir la lista del personal que va a hacer uso de licencias o permisos para su publicación en las Ordenes Generales;
- f) Otorgar certificaciones de autorización para salidas del país;
- g) Tramitar las solicitudes de permisos por embarazo, maternidad o enfermedad.

SECCIÓN CUARTA

DEL PROCESO COMUNICACIONES ORDINARIAS E INFORMACIONES

Art. 32.- Es el proceso responsable de la comunicación y ejecución de las políticas; disposiciones, procedimientos, elaboración, edición y publicación, de la Orden General de la Institución.

Art.33.- El Proceso Comunicaciones Ordinarias e Informaciones será responsable:

- a) Elaborar, Revisar y verificar el contenido de la Orden General con los documentos de soporte para su aprobación;
- b) Publicar la Orden General de acuerdo con el instructivo respectivo;
- c) Enviar la Orden General por correo electrónico a las diferentes dependencias de la Institución;
- d) Elaborar el listado de los Jefes y Ayudantes de Control General y realizar las comunicaciones con anticipación para conocimiento y cumplimiento;
- e) Elaborar las comunicaciones para la designación del Jefe del Control General del país con sus los ayudantes respectivamente;
- f) Remitir las comunicaciones a las unidades respectivas;
- g) Elaborar las comunicaciones para difundir las políticas y disposiciones del mando de carácter general y particular;
- h) Proporcionar información a los usuarios sobre el estado del trámite de los documentos ingresados.

SECCIÓN QUINTA
DEL PROCESO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Art. 34.- Es el proceso responsable de la ejecución de las actividades relacionadas con el ingreso, trámite, despacho y archivo de la documentación generada hacia otros procesos.

Art. 35.- El Proceso Recepción de Documentos será responsable:

- a) Recibir, verificar y calificar la documentación que ingresa a la Dirección General de Personal;
- b) Clasificar y distribuir la documentación para el trámite de acuerdo al proceso;
- c) Digitalizar la documentación ingresada y enviarla para su archivo activo.

SECCIÓN SEXTA
DEL PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Art. 36.-Es el proceso de ejecución responsable de la gestión del recurso humano de la Dirección General de Personal en lo que concierne a la selección, capacitación y evaluación.

Art. 37.-El Proceso Gestión de Recursos Humanos será responsable:

- a) Planificar, organizar y ejecutar, los eventos de capacitación del personal previa aprobación de la Dirección General de Personal, sobre la base de las necesidades de la Dirección;
- b) Ejecutar el proceso de selección para el personal que ingresa a la Dirección General de Personal;
- c) Evaluar la gestión administrativa de los procesos y sus necesidades inmediatas;
- d) Evaluar el desempeño individual del recurso humano de la Dirección

General de Personal;

- e) Establecer las competencias del personal que cumplen responsabilidades en la Dirección General de Personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.38.- Los proyectos de reformas al presente reglamento serán recomendados por el Comité de Gestión de la Calidad, al Director General de Personal, para que se de el trámite correspondiente.

Art. 39.-La Dirección General de Personal, dispondrá de un “Manual de Procesos” y un “Manual de actividades y responsabilidades basado en competencias”.

Art. 40.-El cumplimiento de este reglamento, es obligatorio para todo el personal de la Dirección General de Personal.

Art.41.- Derógase el Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, que fue expedido mediante Acuerdo Ministerial de fecha 7 de agosto de 1998, así como todas las disposiciones legales que se opongan al presente reglamento.

Art.42.- Todos los procesos deberán contar con el respectivo instructivo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE. Dado en Quito, a los quince días de enero del 2007.

3.1.2 PROYECTO REGLAMENTO DE DESIGNACIÓN, PASES Y TRASLADOS DEL PERSONAL POLICIAL

EL CONSEJO DE GENERALES DE LA POLICÍA NACIONAL

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución No. 2006-563-CsG-PN de 26 de junio del 2006, el Consejo de Generales de la Policía Nacional, Resuelve APROBAR el **REGLAMENTO DE DESIGNACIÓN, PASES Y TRASLADOS DEL PERSONAL POLICIAL;**

Que, en la misma Resolución, el Consejo de Generales solicita alcanzar el correspondiente Acuerdo Ministerial mediante el cual se derogue el Reglamento de Pases para los miembros de la Policía Nacional, el que ha sido expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 2712 de 25 de noviembre de 1985; y, a la vez solicita para que de conformidad con el Art. 18, literal t) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, sancione el **REGLAMENTO DE DESIGNACIÓN, PASES Y TRASLADOS DEL PERSONAL POLICIAL;**

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0173 de 25 de julio del 2006, el señor Subsecretario de Desarrollo Organizacional, legalmente delegado por el señor Ministro de Gobierno y Policía, deroga el Acuerdo Ministerial No. 2712, de fecha 25 de noviembre de 1985, por el cual fue expedido el "Reglamento de Pases para los miembros de la Policía Nacional; y,

En ejercicio de la facultad prevista en la letra t) del artículo 18 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional:

RESUELVE:

**SANCIONAR EL REGLAMENTO DE DESIGNACIÓN, PASES Y
TRASLADOS DEL PERSONAL POLICIAL:**

TÍTULO I

GENERALIDADES

CAPÍTULO I

FINALIDADES

- Art. 1.** El presente Reglamento tiene por objeto regular y optimizar las destinaciones de los miembros de la Policía Nacional a los diferentes Comandos, Unidades y Servicios Policiales para propender a la eficiencia profesional, estabilidad familiar, mejoramiento de conocimientos, destrezas, habilidades y experiencias en las funciones que se les asigne.
- Art. 2.** Este Reglamento regula la asignación correcta del recurso humano Policial de acuerdo a la especialidad, conocimientos y habilidades, mediante la utilización de medios técnicos que faciliten una eficaz y ágil forma de ubicar a los Oficiales, Clases y Policías en el lugar y servicio más adecuados.

CAPÍTULO II

DE LOS PASES POR REGIONES GEOGRÁFICAS

- Art.3. DEFINICIONES.**-Las palabras empleadas en el presente Reglamento se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas; Sin embargo, las que a continuación se encuentran definidas, se entenderán en este sentido, para los efectos previstos en este Reglamento:

REGIMEN OPERATIVO OBLIGATORIO: Sistema aplicado en el Área operativa que responde a las necesidades institucionales de recurso humano en ciertas regiones del país de estricto cumplimiento para los grados establecidos en este reglamento.

PASE O TRASLADO: Es el movimiento obligatorio de un miembro Policial de una unidad, reparto o dependencia Policial a otra, respetando su jerarquía, grado de preparación, capacitación y especialidad.

REGIÓN GEOGRÁFICA: Conjunto de provincias del Ecuador con características de unidad étnica, topográfica, de clima, de ubicación y costumbres, establecidas para una administración eficiente del Recurso Humano Policial.

NECESIDAD DE SERVICIO: Obligación de cubrir las vacantes de servicios específicos o de especialidad de acuerdo con el orgánico funcional de las Unidades.

CALAMIDAD DOMÉSTICA: Derecho que le asiste al miembro Policial a solicitar su traslado, en caso de muerte o enfermedad grave del cónyuge o parientes comprendidos hasta el segundo grado de consanguinidad.

CALAMIDAD MÉDICA: Derecho que le asiste al miembro Policial a solicitar su traslado, en caso de enfermedad justificada debidamente con el certificado médico pertinente.

CLASIFICADOR DE PUESTOS: Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos para describir, valorar y definir la estructura de puestos en la Policía Nacional.

PERIODO: Tiempo establecido de prestación de su contingente en un lugar o servicio por dos años.

DOMICILIO CIVIL.- Lugar de residencia establecida por el miembro Policial donde habita con su familia legalmente constituida.

MOVILIZACIÓN: Acción y efecto de movilizarse.

ESPECIALIDAD: Se entiende por especialidad el servicio en el cual el recurso humano de la institución ha sido capacitado y por su acción este puede ser preventivo desarrollado por la Policía uniformada en los diferentes servicios

o comandos provinciales o reactivo ejecutado por los servicios de investigación y represión jurídica del delito.

TRASLADO: Acción y efecto de trasladarse de una provincia a otra por mandato de la autoridad.

TRASLADAR: Hacer pasar a alguien de un puesto o cargo a otro de la misma categoría

HABILIDAD: Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

CAPACIDAD: Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

DESIGNACIÓN: Es la primera ubicación de un miembro de la Policía Nacional desde la Escuela de Formación hasta la Unidad, reparto o dependencia donde desempeñara sus funciones.

La designación se realizará también para cumplir actividades de carácter representativo institucional.

La designación se la conoce también como el nombramiento para cumplir una función de responsabilidad dentro o fuera de la Institución.

Art.4. El pase por regiones geográficas se establece en base a un estudio técnico, garantizando una estabilidad profesional en regiones geográficas cercanas a su domicilio civil, en consideración a la existencia de provincias que generan recurso humano Policía que puede abastecer a otras provincias y que están ubicadas a menos de tres horas en tiempo de traslado, de esta forma la institución Policial garantizará la integridad familiar, psicológica y emocional del miembro Policial como la base fundamental del desarrollo personal e Institucional que beneficie a la sociedad.

Art. 5. Para efectos del presente Reglamento, considerase como pase o traslado al movimiento obligatorio de un miembro Policial de una unidad, reparto o dependencia Policial a otra, respetando su jerarquía, grado de preparación, capacitación y especialidad.

El traslado dispuesto por la Dirección General de Personal se lo realizará con la entrega del personal, a la Dirección de Servicio, al Comando Provincial, observando su especialización de línea o servicios, considerando las vacantes existentes.

Art.6. El Régimen Operativo Obligatorio (ROO), es aquel en el que prima los requerimientos de servicio en recurso humano para cubrir las necesidades orgánico-numéricas y mantener la capacidad operativa de los Comandos, Unidades y Servicios Policiales desplegados en el territorio nacional.

A este régimen se integra todo el personal Policial en el grado de Subteniente y Policía de Línea y Servicios quienes podrán rotar a cualquier lugar de la República respetando su especialidad y permanecerán por dos años en cada lugar de destino.

Art. 7. Los pases de los Oficiales Subalternos y Policías de línea se realizarán tomando en consideración su jerarquía, grado de preparación, capacitación y especialidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Personal, su Reglamento y las disposiciones constantes en éste reglamento.

Art. 8. El Régimen Regional (RR), es aquel en que los pases de los miembros de la Policía Nacional se realizaran considerando fundamentalmente el domicilio civil establecido por, matrimonio o unión libre, estable y monogámica; exceptuando las jerarquías del Régimen Operativo Obligatorio.

Art.9. La permanencia será por lo menos de dos años en cada servicio de la provincia de la Región asignada.

- Art. 10.** Los Oficiales Superiores en los grados de Mayor, Teniente Coronel y Coronel de Policía, se sujetarán a las necesidades de jerarquía, especialidad y competencias del Clasificador de Puestos de la Institución, podrán ser movilizadas por todas las unidades del país, sin embargo de lo cual dentro de la planificación se observará en lo posible los lugares del domicilio civil de los mismos. Los pases de los Oficiales Generales se ordenarán de conformidad con la Ley de Personal y su Reglamento.
- Art.11.** El domicilio civil registrado en la Declaración Juramentada que presenta el Personal Policía cumpliendo la disposición Constitucional, será considerado para fines de ubicación y destinación dentro del Régimen Regional de pases de la Policía Nacional.
- Art. 12.** Para el caso de los Comandos Provinciales en los cuales no se pudiere cubrir con el numérico de personal requerido, se llenarán las vacantes con personal que aún no haya fijado su domicilio civil, pero en el caso de que aún con lo establecido no se cubriere dichas vacantes se procederá a tomar de los otros Comandos Provinciales en forma ordenada y equitativa, siguiendo directrices específicas.
- Art. 13.** El Comandante Provincial con los Jefes de Servicio de su Unidad, ubicarán al personal designado por la Dirección General de Personal, para prestar sus servicios y lo hará en cumplimiento al presente Reglamento, observando los perfiles, los cargos, conocimientos, habilidades y destrezas, luego de lo cual en el formato respectivo remitirá a la Dirección General de Personal los cambios ejecutados.
- Art.14.** Si para determinada provincia se presentaren excesos de personal que sobrepasen las vacantes orgánicas, el Director General de Personal, atenderá el pedido a la provincia más cercana.

Art.15. Las necesidades orgánico -numéricas se entenderán a las vacantes producidas en el Orgánico de Personal de cada Unidad Policial siendo facultad de la Dirección General de Personal a través de la sección pases y traslados, la determinación de la cantidad óptima de recursos humanos para todas los niveles de la organización Policial.

Art.16. Si un miembro de la institución desea cambiarse de Comando Provincial específicamente por causas de salud o familiares, debidamente comprobadas y certificadas por el equipo de bienestar social del Comando Provincial, se podrá atender de dos maneras:

- a. Mediante solicitud escrita a la Dirección General de Personal de cambio mutuo entre dos miembros de la institución, siempre que se respete la especialidad y se siga el órgano regular respectivo;
- b. Mediante solicitud de cambio formulada por un solo miembro de la institución, la misma que será registrada por la sección correspondiente de la Dirección General de Personal, y esta a su vez luego de tabular las solicitudes, trimestralmente publicará en la Orden General la oferta de vacantes a ser ocupadas por otras personas interesadas; de igual manera se respetará la especialidad y el órgano regular correspondiente.

Art. 17 Los Oficiales, Clases y Policías de Servicios serán dados el pase a otras unidades para que cumplan funciones de apoyo, destinadas a satisfacer las necesidades administrativas, logísticas, sanitarias, financieras, de justicia acordes a su título profesional con el que ingresaron a la Institución Policial y rotarán en sus funciones y servicios, de acuerdo a su grado y antigüedad, no podrán desempeñar funciones de línea, excepto en casos de fuerzas mayor y por necesidades del servicio.

CAPÍTULO III
DE LAS REGIONES Y LA ESPECIALIDAD

Art.18. El pase por regiones proyecta tanto para los Oficiales Subalternos, Clases y Policías a fortalecer la unión familiar, fomentar experiencia y desarrollo de habilidades de acuerdo con su especialidad y será ubicado en la región establecida por el tiempo que le permita su grado y función

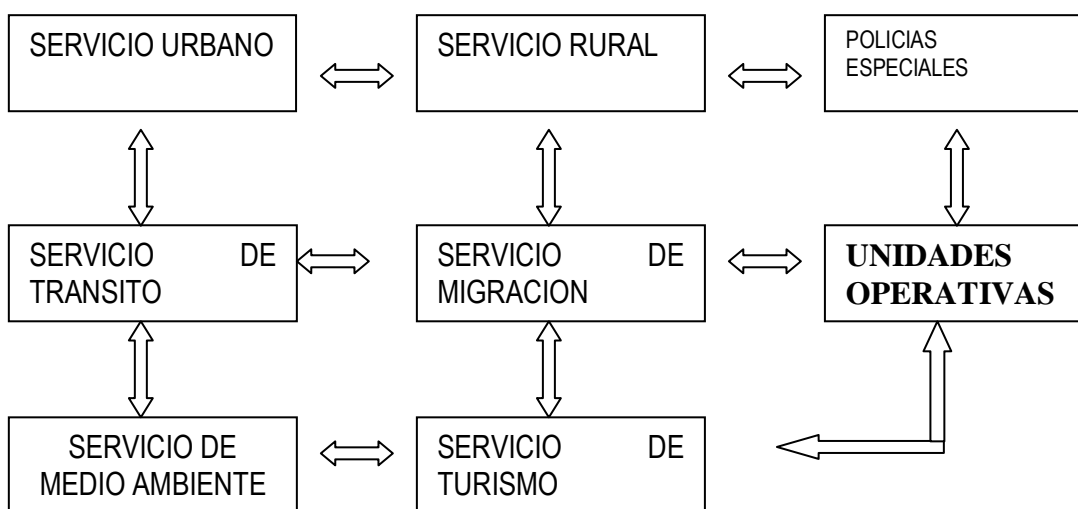
PASES POR REGIONES

REGIÓN 1.	PROVINCIAS
	PICHINCHA
	ESMERALDAS
REGION 2	IMBABURA
	CARCHI
REGIÓN 3.	PROVINCIAS
	TUNGURAHUA
	BOLIVAR
	COTOPAXI
REGIÓN 4.	PROVINCIAS
	AZUAY
	CAÑAR
	CHIMBORAZO
REGIÓN 5.	PROVINCIAS
	GUAYAS
	LOS RIOS
	EL ORO
REGIÓN 6.	PROVINCIAS
	LOJA
	ZAMORA CHINCHIPE
REGIÓN 7.	PROVINCIAS
	SUCUMBIOS

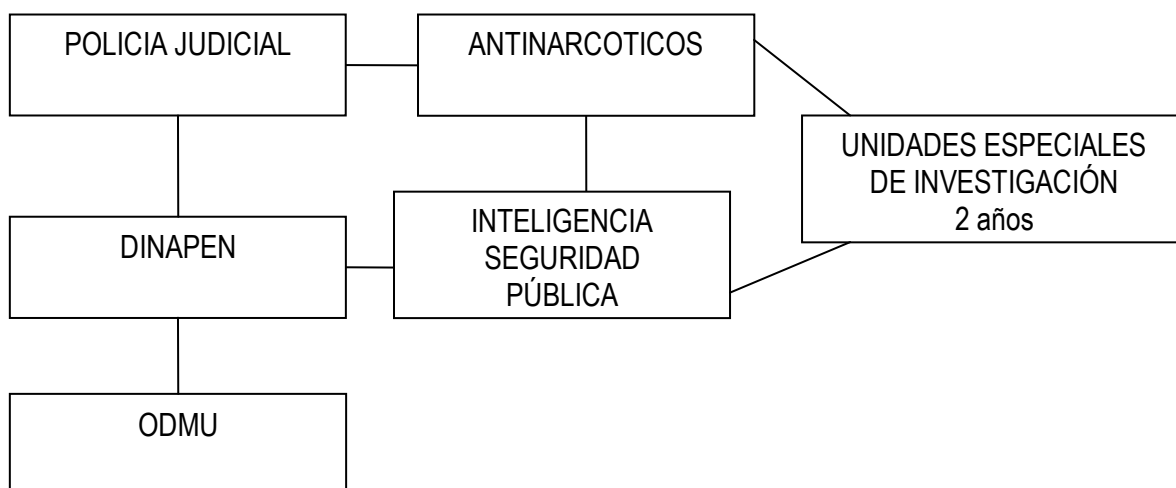
	ORELLANA
REGIÓN 8.	PROVINCIAS
	PASTAZA
	MORONA SANTIAGO
	NAPO
REGION 9	MANABI
REGION 10	GALÁPAGOS

Art.19. El personal Policial que esta desempeñando su actividad de especialización en los diferentes ámbitos de servicio, preventivo o de investigación jurídica del delito en los comandos provinciales realizaran una rotación:

SERVICIOS DE POLICÍA PREVENTIVOS, DISUASIVOS Y PROACTIVOS



SERVICIOS POLICIALES DE INVESTIGACIÓN



- Art.20.** Los períodos constituyen el método de rotación del recurso humano entre los servicios Policiales afines, garantiza el mejoramiento de los conocimientos, destrezas y habilidades que se traducen en experiencia, necesaria para satisfacer las exigencias de la sociedad. Pretende además hacer que la carrera Policial sea más dinámica, reducir la probabilidad de riesgos del trabajo y mantener la cohesión de la Institución.
- Art.21.** El personal tiene obligatoriamente que acreditar o completar los tiempos de servicio dentro de cada periodo para acceder al nivel siguiente. Dejará de ser obligatorio el tiempo por excusas fundamentadas en: calamidad doméstica, estado de salud y razones de seguridad del miembro Policial.
- Art. 22.** Los Oficiales, Clases y Policías que presten servicios en las Unidades o Grupos Especiales que se encuentran comprendidos en el periodo de Servicios Policiales de preventivos o de investigación jurídica del delito y por su capacitación y entrenamiento podrán ser dados el pase a Unidades afines en el que pueden aplicar sus conocimientos.
- Art. 23.** Los Oficiales, Clases y Policías de Servicios de Intendencia, Justicia, Sanidad y Administración, que contribuyen a la administración interna de la Institución desempeñarán las funciones de acuerdo al título profesional con el que ingresaron a la Institución, rotarán en sus funciones y servicio en el que fueron dadas el alta durante su carrera profesional, acordes a su grado y antigüedad.

CAPÍTULO IV

DE LOS PASES POR EL TIEMPO DE PERMANENCIA

- Art. 24.** Todo el personal de Oficiales Subalternos, Clases y Policías rotarán por los servicios afines de los Comandos Provinciales de cada región o aledaños geográficamente de su domicilio civil.

- Art. 25.** De ser necesarios los servicios de un miembro de la institución por más de los dos periodos, el Comandante Provincial solicitara a la Dirección General de Personal se lo mantenga en la unidad previa la elaboración de un informe que justifique plenamente el pedido.
- Art. 26.** En ningún caso un miembro de la institución podrá permanecer más de los cuatro periodos en una misma unidad, pudiendo ser trasladado a otro servicio o unidad dentro de la misma región geográfica.
- Art. 27.** El miembro de la Policía Nacional que haya permanecido cuatro periodos en una misma unidad Policía al término de los mismos puede ser cambiado, si la necesidad institucional lo requiere podrá ser trasladado a una Unidad aledaña a su domicilio civil, por los dos siguientes años.
- Art. 28.** Para ejecutar los pases de los Oficiales Superiores se observará la especialización, habilidades, capacidad y titulo académico profesional sí fuere el caso, a fin de aprovechar el talento humano Policial; y la permanencia en una unidad será por el tiempo mínimo de un año y máximo de dos.
- Art. 29.** Para los Oficiales Superiores, Subalternos, Clases y Policías, el tiempo de permanencia en las unidades de la región amazónica y Galápagos será mínimo de un año.
- Art. 30.** Los cambios de los Oficiales Superiores, Subalternos, Clases y Policías antes de cumplir el tiempo establecido en este reglamento, se podrán disponer por las siguientes causas:
- a. Por acciones Policiales de los Oficiales, Clases o Policías que hubieren ocasionado escándalo o convulsión dentro de la comunidad en donde se encontraren laborando;
 - b. Por calamidad doméstica, seguridad física o enfermedad del miembro de la institución debidamente comprobada.

Para los casos señalados en los literales a y b de este artículo deberá elaborarse un informe, el mismo que servirá de sustento y respaldo para realizar los pases que correspondan.

- Art. 31.** En el caso de existir miembros de la institución residentes en una de las provincias de la región amazónica o región insular a pedido de los mismos podrán continuar prestando sus servicios en esa unidad de manera indefinida.
- Art.32.** Los pases de los Oficiales Generales Inspectores se ordenará mediante acuerdo ministerial a pedido del Comandante General de Policía, observando la antigüedad de los mismos y el orgánico Policial.
- Art. 33.** Los pases de los Generales de Distrito, Oficiales Superiores, Oficiales Subalternos, Clases y Policías se darán por resolución del Comandante General de Policía.

CAPÍTULO V DE LA PLANIFICACIÓN

- Art. 34.** La Dirección General de Personal a través de las secciones bajo su responsabilidad efectuará:
- a. La Planificación anual de los recursos humanos Policiales en condiciones de ascenso, con el fin de mantener la jerarquización en la cadena de mando Policial;
 - b. La planificación de los pases de los Oficiales Superiores, Subalternos, Clases y Policías observando lo establecido en este reglamento, la misma que será aprobada por Director General de Personal y puesta en consideración del Comandante General de Policía para su aprobación y/o modificación y ejecución;

- c. La elaboración del Orgánico institucional utilizando el método de distribución técnica que considera las variables, incidencia delincriminal, la población, la extensión territorial, aspectos turísticos actividades comerciales, financieras, políticas, problemática social y otros factores que influyan en la seguridad interna del país;
- d. La Dirección General de Personal a través de la sección pases y traslados presentará una planificación de pases a conocimiento del señor Comandante General de Policía para su ejecución y tramite en los meses de Febrero para las regiones geográficas de la costa; y Agosto para las regiones geográficas de la sierra.

CAPÍTULO VI DE LAS SOLICITUDES

- Art. 35.** Las solicitudes de pases podrán ser realizadas individualmente o a pedido del Comandante o Jefe de la Unidad Policial en formatos predeterminados por la Dirección General de Personal.
- Art. 36.** La solicitud individual estará dirigida al Director General de Personal observando el respectivo órgano regular. Serán consideradas las presentadas por enfermedad grave del miembro Policial calificada por los especialistas de los Hospitales Policiales que recomienden su traslado a otra provincia o de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad que estén a su cargo. El solicitante hará constar en su solicitud la provincia a la cual necesita ser reubicado, la Dirección General de Personal previo al estudio de las vacantes en el servicio, grado y función del solicitante, atenderá el pedido.
- Art. 37.** Las solicitudes de pase realizadas por los Comandantes o Jefes de Unidades Policiales serán dirigidas al Director General de Personal observando el respectivo Órgano Regular para: solucionar conflictos o para optimizar la capacidad administrativa u operativa de las Unidades; en el primer caso deberán adjuntar un informe de la Oficina de Recursos Humanos motivando

las causas del pedido, la adopción de procedimientos internos de solución a esos conflictos, aplicación de correctivos, conclusiones y recomendaciones.

Para el segundo caso, deberá justificarse plenamente en el informe de la oficina de recursos humanos, de que el movimiento interno no produce afectación en un servicio para compensar a otro.

CAPÍTULO VII DEL TRASLADO

Art.38. La Dirección General de Personal comunicará en Orden General, Telegrama o Memorando a las Unidades, inmediatamente dará respuesta sobre la comunicación recibida. El Comandante o Jefe de la Unidad Policial dispondrá a la Oficina de Recursos Humanos (P-1) la presentación inmediata del personal con el pase a fin de que entregue prendas, bienes, documentos e información.

Art.39. La Tabla de Movilización será para estricta aplicación, establece el tiempo máximo de 8 días para todo el personal operativo que no tenga responsabilidades de tipo administrativo y cuya designación, pase y traslado sea de una región a otra.

Para el personal que sea dado el pase dentro de una misma región el tiempo de presentación será de hasta 96 horas.

Art.40. Para el personal Policial Administrativo, Jefes Financieros, Administradores de Caja, Contadores, Encargados de Activos Fijos, Bodegueros y Guardalmacenes, deberán celebrar las respectivas actas de entrega - recepción en un término de quince días contados a partir de la notificación. Debiendo presentarse a su nueva Unidad de destino una vez que haya recibido la comunicación de salida y cumplido con las disposiciones de este Reglamento.

Para la designación, pases y traslados del personal Policial de una región a otra, se aplicará lo dispuesto en el Art. 97 inciso 3 de la Ley de Personal de la Policía Nacional, así los gastos de transporte y movilización del miembro Policial serán fijados desde cien hasta quinientos dólares de acuerdo a las distancias existentes de una región a otra.

El Personal destinado a la Provincia de Galápagos tendrá 15 (días) para presentarse, el pasaje aéreo de ida será entregado con la notificación del pase, a través de la Jefatura Financiera de esa Unidad.

DISPOSICIONES GENERALES

- Art.41.** Toda petición efectuada por autoridades o funcionarios públicos para modificar, alterar o suspender las decisiones tomadas sobre los traslados del personal Policía constituirán demérito y serán sancionadas de acuerdo con el reglamento disciplinario vigente.
- Art.42.** Corresponde a la Dirección General de Personal la aplicación del subsistema de Control del personal Policial que comprenderá: La retroalimentación de la información a través del Formato denominado Desplazamiento Mensual que resume el personal en cada servicio y función, las novedades presentadas y el Resumen de Sanciones Disciplinarias impuestas. Documento que remitirán las Unidades Policiales en el plazo máximo de 5 (cinco) días de culminado el mes, en impreso y medio magnético o correo electrónico, suscrito por el Oficial responsable de la oficina de recursos humanos y su secretario.
- Art.43.** Los Comandantes, están obligados a constatar y supervisar que el personal de Oficiales, Clases y Policías designados a un servicio Policial en su jurisdicción cumplan con los pases y funciones dispuestas en la Orden General. Los Comandantes Provinciales no podrán realizar cambios internos, sino observando el procedimiento establecido, a excepción, de aquellos traslados que por motivos de inminente riesgo a la integridad física

corra el miembro Policial o para cubrir las vacantes temporales producidas por la licencia anual por vacaciones.

- Art.44.** El Personal Policial al que se le levante la Situación A Disposición, Transitoria o que se reincorporen a la Institución, serán destinados conforme a los regímenes establecidos en el presente Reglamento.
- Art.45.** Los Oficiales, Clases y Policías que asistan a cursos, seminarios, reuniones o asambleas de carácter oficial, una vez concluidos dichos eventos, deberán retornar a su Unidad en un tiempo mínimo de 24 y máximo de 48 horas de acuerdo a la Tabla de Movilización de presentaciones.
- Art.46.** El personal que se reintegre de su licencia o permiso por maternidad se incorporará al cargo y funciones destinados por la Dirección General de Personal.
- Art. 47.** El miembro Policial que tenga a su cónyuge laborando en la institución Policial el de mayor antigüedad podrá solicitar a la Dirección General de Personal ser dado el pase a la misma plaza donde labora su cónyuge y la Dirección atenderá el pedido sin objeción alguna.
- Art. 48.** Los diferentes niveles del Órgano Regular realizarán el respectivo control previo de las peticiones a fin de que cumplan con las disposiciones contempladas en el presente Reglamento, debiendo remitir la documentación exigida para no congestionar la administración.
- Art. 49.** Los pases del personal de Oficiales, Clases y Policías se publicaran en la Orden General del Comando General de la Policía Nacional con sujeción a lo contemplado en el Art. 87 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Mientras se establezca la especialidad en forma definitiva en la Policía Nacional, todos los miembros de la institución que aún no han ingresado a este proceso, podrán rotar en los servicios Policiales respetando siempre lo establecido en este Reglamento.

SEGUNDA.- En el plazo de 90 días deberá realizarse un levantamiento de información respecto del domicilio civil de los Oficiales, Clases y Policías a fin de que la Dirección General de Personal planifique la conformación del Régimen Regional.

TERCERA.- La Dirección General de Personal receptorá la Declaración Juramentada de Bienes del personal Policial a su ingreso, ascensos y salida de la Institución en el que deberá señalar el domicilio civil del miembro Policial.

CUARTA.- De conformidad con la Ley de la materia, todos los miembros Policiales deberán presentar a la Dirección General de Personal en el plazo de 45 días de la sanción del presente Reglamento, la resolución judicial correspondiente a la unión estable y monogámica de un hombre y una mujer, para poder atender las peticiones de pase dentro del Régimen Regional.

QUINTA.- De la ejecución del presente Reglamento encárguese al señor Director General de Personal de la Policía Nacional, el mismo que entrará en vigencia a partir de la publicación de la Orden General de la institución.

Publíquese el presente Reglamento en la Orden General, como dispone el Art. 87 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, entrará en vigencia a partir de la sanción sin perjuicio de su publicación en la Orden General.

Dado y firmado, en el despacho del señor Comandante General de la Policía Nacional, en Quito D.M. a los diez y seis días del mes de enero del dos mil siete.- f) JOSE ANTONIO VINUEZA JARRIN.- GENERAL INSPECTOR, ABOGADO.- COMANDANTE GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL”.

3.2. ELABORACIÓN DE MANUALES DE CALIDAD Y DE MEJORA CONTINÚA

La Dirección General de Personal, para continuar con el proceso de transformación organizacional a través de una reingeniería e implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2000; debe contar con un manual de Calidad estructurado para alcanzar la certificación.

La Calidad es un concepto que tiene múltiples significados, se basa en técnicas de inspección aplicadas a un producto o servicio, buscando garantizar un nivel de calidad, percepción compartida por el cliente cuando asume conformidad con un producto o servicio determinado, y solo permanece fiel hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

La mejora continua es una técnica de análisis comparativo de una organización entre los procedimientos aplicados actualmente y un estado ideal que busca la organización. Se trata de un proceso sistemático de comparación de los procesos a base de indicadores disponibles, pero sobre todo mediante el análisis del cómo realizan las actividades que conforman el proceso, donde agregan valor al bien o servicio y cómo podemos mejorar el proceso.

Para cumplir con los requisitos establecidos en la norma es indispensable contar con el Manual de Calidad y el Manual de Mejora Continua herramientas que permiten el cumplimiento de los requisitos y cuyos conceptos y principios son presentados este trabajo.

3.2.1 MANUAL DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

3.2.1.1 GENERALIDADES

Este Manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que deberá poseer de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional para suministrar de forma coherente servicios que cumplan con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios del país.

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional expresa su compromiso en materia de Calidad. En él se describen las disposiciones generales tomadas para obtener y asegurar la calidad del servicio, así como la prevención de no conformidades y la aplicación de las acciones para evitar su recurrencia.

Además, proporciona las guías para alcanzar la satisfacción del usuario mediante la eficaz aplicación del Sistema de Calidad, incluyendo la prevención de las no conformidades encontradas en las auditorias y los procesos de mejora continua.

Validación de los procesos

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha establecido la automatización de sus procesos a través de un sistema documental workflow, que permite verificar, aprobar y controlar en cada etapa del proceso y desarrollo de sus actividades.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, no utiliza equipos y dispositivos de medición en la ejecución y desarrollo de sus actividades.

3.2.1.2 NORMAS DE REFERENCIA

Las normas que a continuación se mencionan, contienen disposiciones que constituyen referencias de este Manual de Calidad.

- ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.
- NTE INEN-ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

3.2.1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este Manual, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario, además de los que a continuación se refieren y que se relacionan con la operación propia de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional⁸

Usuario (cliente): Organización o persona que recibe un servicio, ejemplo: consumidor, usuario final, beneficiario y adquisición.

Entradas: El enfoque basado en procesos asegura que los elementos de entrada se definan y registren con el fin de proporcionar una base para la formulación de requisitos que puedan utilizarse para la verificación y validación de los resultados.

⁸ ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad Norma INEN Quito 1994

Salidas: Son el producto de la transformación de los elementos de entrada en el proceso

Controles: Son verificadores de los resultados, los mismos que deben registrarse y evaluarse

Recursos: Son elementos esenciales tanto para la implementación de estrategias como para el logro de los objetivos y resultados. Los recursos pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, aliados de negocios, recursos naturales, económicos.

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.2.1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Requisitos Generales⁹

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua de sus procesos, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, con base en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, identifica y define la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; En el diagrama de la página 206 se establece el Sistema General de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, éste se define en niveles o diagramas, que conforman sus procesos. La explicación de cada uno de estos procesos se realiza en el Manual de Procesos. El modelo reconoce la importancia del usuario

⁹ ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad Norma INEN Quito 1994

(cliente) en la definición de los requisitos de entrada, los mismos que, con su cumplimiento, darán como resultado la conformidad del servicio.

A través de los diagramas mencionados, se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, que incluyen la determinación de recursos y controles en su aplicación en la organización.

Para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces se utilizan los indicadores que se presentan en cada proceso.

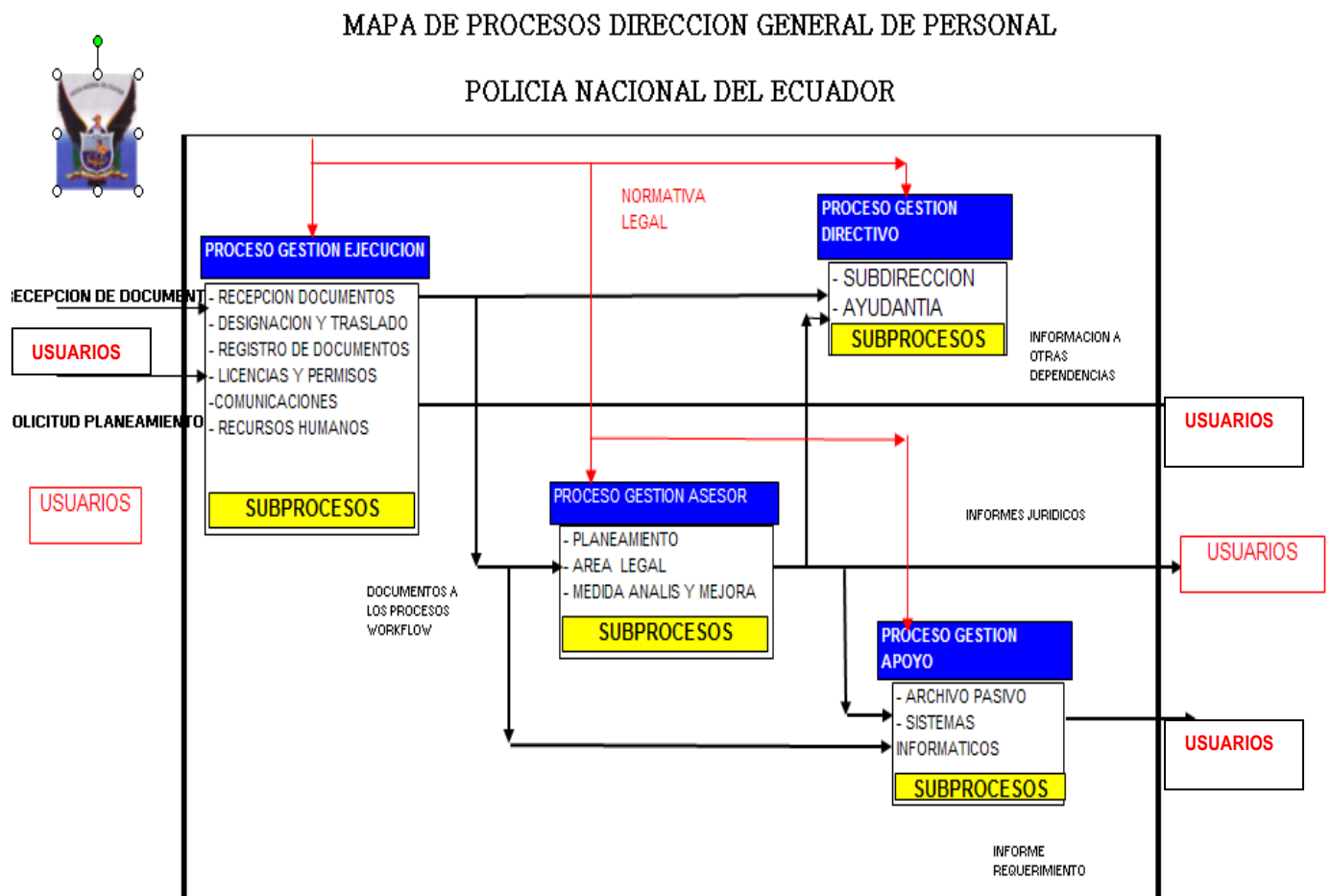


DIAGRAMA No 1

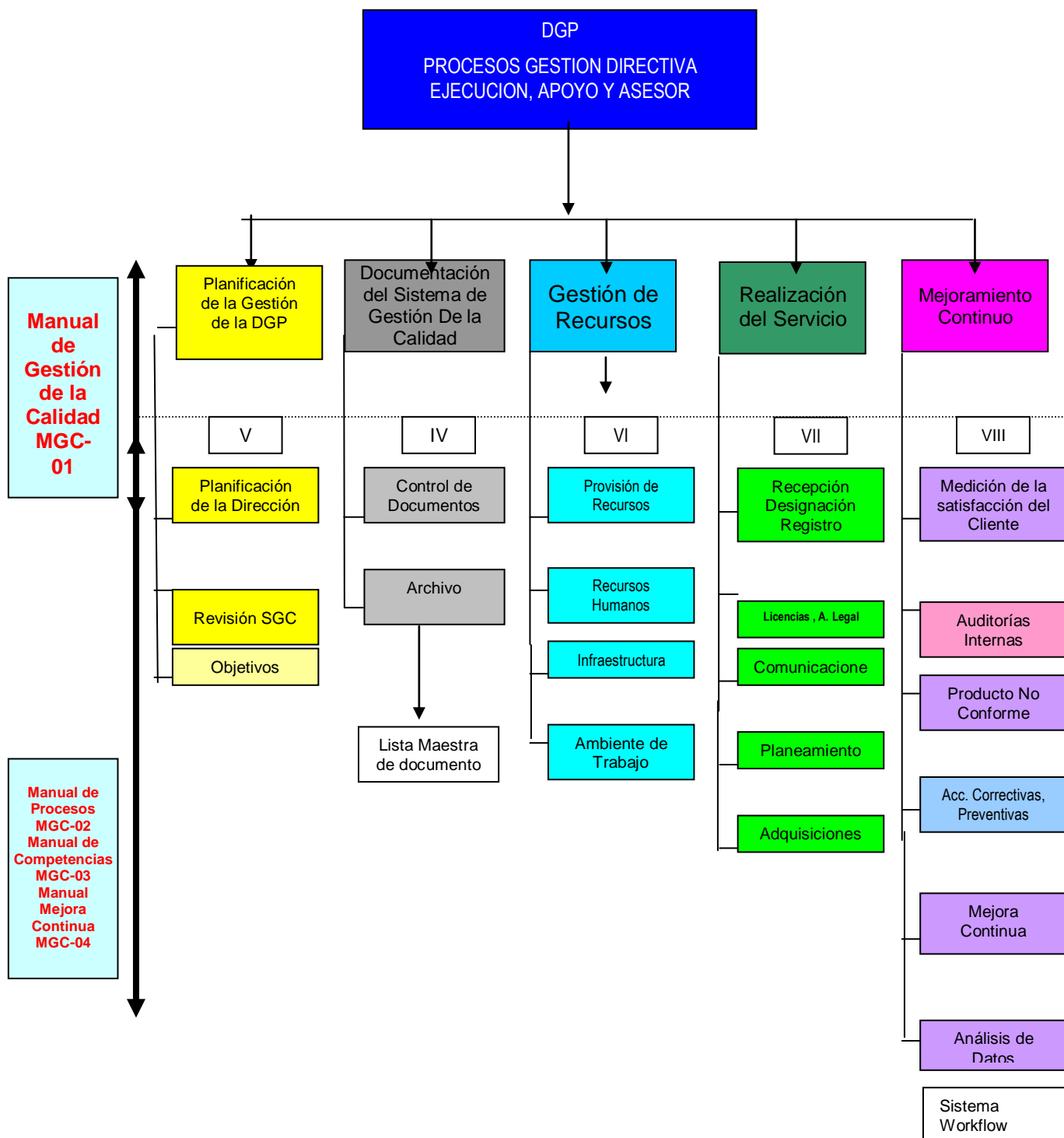


DIAGRAMA No. 2

El Diagrama 2 explica los procesos de la gestión de calidad aplicadas en la Dirección General de Personal respecto al cumplimiento de las normas ISO 9001-2000; establecidas en el manual de Gestión de Calidad de la Organización y respaldada en el Manual de Procesos, mediante el cual se esquematiza las cuatro normas

relacionadas al cumplimiento de la documentación en todos los procesos, en el numeral V se grafican las responsabilidades de la Alta Dirección, y la gestión de planificación que deben llevar a cabo; el numeral VI establece la necesidad de la provisión de los recursos tanto los humanos, financieros, de infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo que debe presentar la Dirección General de Personal; la realización del servicio orientada principalmente a los procesos que agregan valor y aquellos que requiere la organización para desarrollar sus actividades de forma adecuada son presentadas en el numeral VII de la norma,

Finalmente el numeral VIII de la norma se concentra en el cumplimiento de los procesos de mejora continua, a través de las actividades descritas que se orientan a la percepción del cliente o usuario respecto a los bienes o servicios recibidos, mediante la aplicación de auditorías internas se determinan la existencia de hallazgos que pueden convertirse en no conformidades u observaciones, que deben ser tratadas mediante acciones correctivas y preventivas.

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar su gestión y la supervisión de los procesos a través de la definición de su distribución que se realiza en la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01, y las directrices de control de documentos emitidas en el Procedimiento Manejo de Documentos y Registros PGC-01.(documentos existentes en el sistema documental de la DGP)

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional mide, supervisa y analiza los procesos e implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

3.2.1.5 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra en la lista maestra del sistema documental de la organización incluye la Política de Calidad RGC-01, Manual de Calidad MGC-01, Manual de Procesos MGC-02, Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias MGC-03, los procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001, Procedimientos, instructivos y registros incluidos en la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01 y Lista de Documentos Externos LM-03.

Manual de Gestión de Calidad.

En el Manual de Gestión de la Calidad se presenta además, la Política de Calidad así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, todo ello conforme se establece en la norma ISO 9001:2000.

Control de documentos

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01, estos documentos se encuentran disponibles en los archivos del sistema informático de la Dirección General de Personal, donde se incluyen todos los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2000 para el control de la documentación. Las directrices que controlan la elaboración de esta Lista Maestra de Documentos se detallan en el Procedimiento Manejo de Documentos y Registros PGC-01.

Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Estos registros son mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se establece una Lista Maestra de Documento y Registros LM-01 para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y eliminación de los registros. Las directrices que controlan la elaboración de los documentos del S.G.C. y de esta Lista Maestra de Documentos y Registros se detallan en el Procedimiento Manejo de Documentos y Registros PGC-01.

Responsabilidad de la Dirección

Compromiso de la Dirección

La Dirección General de Personal demuestra su compromiso comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios; estableciendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, realizando las Revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

Enfoque al usuario

La Dirección General asegura que se han identificado las necesidades y expectativas de los usuarios (clientes), las que se han convertido en requisitos y que se cumplen en su totalidad para alcanzar la satisfacción del usuario (cliente) a través de la Lista de requisitos del usuario.

La Alta Dirección, a través de su Comité de Calidad ha definido su Política de Calidad de la siguiente manera:

Objetivos de la Calidad

Para establecer los Objetivos se toma como referencias las siguientes fuentes: la Planificación Estratégica de la Policía Nacional, la evaluación del comportamiento de servicios y procesos, nuevas necesidades del mercado y oportunidades de mejora.

Los objetivos previstos por la Dirección General de la Policía Nacional están detallados en el documento Objetivos e Indicadores detallados a continuación

- Optimizar los procesos de gestión de calidad en la administración del capital intelectual de la Policía Nacional del Ecuador.
- Optimizar permanentemente el recurso humano perteneciente a la Policía Nacional
- Integrar los procesos de administración de personal para hacerlos más ágiles y efectivos.
- Desarrollar un clima organizacional adecuado en la Dirección General de Personal.
- Fortalecer los compromisos adquiridos con la Dirección General de Personal.

Planificación del sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional asegura que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúa de acuerdo a lo definido en el numeral 3.2.1.4 de este Manual.

Esta planificación asegura que los cambios se realicen de una forma controlada y que durante el proceso de cambio se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Plan de Calidad, la Planificación de la Mejora Continua y de la Revisión al Sistema por parte de la Dirección.

Responsabilidad de comunicación

Para una eficaz administración del Sistema de Gestión de la Calidad la Dirección General de Personal se incluyen los siguientes elementos:

- Definición de responsabilidad y autoridad.
- Definición del Representante de la Dirección.
- El flujo de la comunicación interna.

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección General de Personal define y comunica las interrelaciones del personal dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades, con el fin de facilitar una gestión de la calidad eficaz mediante el Organigrama Funcional y la Matriz de Responsabilidades y Autoridad

La Dirección General emite el nombramiento mediante el cual designa a su Representante, para que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad estén establecidos y mantenidos.
- b. Informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- c. Promover el conocimiento de los requisitos del usuario (cliente) a través de la organización.

Comunicación Interna

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional asegura que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia mediante la emisión del Plan de Comunicación, la Matriz de Responsabilidades y Autoridad , el análisis de las tendencias sobre los indicadores de los procesos estratégicos e incluso el modelo, control y evaluación de objetivos

Revisión por la Dirección

Generalidades

Por medio del formato Revisión Dirección, la DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL revisa, a intervalos planificados mínimo una vez por año, el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de cambios en la organización del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

Entradas de revisión

La revisión por la Dirección General de Personal incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

- a. Los resultados de las auditorias
- b. Retroalimentación del usuario (cliente)
- c. Funcionamiento de los procesos y conformidad de servicio
- d. Situación de las acciones correctivas y preventivas
- e. Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del Sistema
- f. Cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g. Recomendaciones para la mejora

Resultado de Revisión

El resultado de la Revisión por la Dirección incluye acciones en relación con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio con relación a los requerimientos del usuario (cliente) y la necesidad de recursos.

Los resultados de la revisión por la Dirección son registrados en el formato Revisión Dirección. En este, se provee información suficiente para permitir el seguimiento de las distintas revisiones de la Dirección, de tal forma que asegure su continuidad y agregue valor a la organización.

Gestión de Recursos

Provisión de recursos

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, a través de su Dirección asegura la provisión de recursos esenciales para la implantación de la estrategia y mejora continua. Los recursos asignados son el recurso humano, infraestructura, y recursos financieros. Tanto el personal como la infraestructura necesaria se determinan en el Manual de Procesos, los recursos financieros se asignan de acuerdo al establecimiento del Presupuesto Financiero de la Policía Nacional del Ecuador y a su autogestión.

Recursos Humanos

Generalidades

El personal con responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra identificado en el Organigrama que es parte integrante de este manual. Para estos puestos se han elaborado los respectivos Perfiles de Cargo, en los que constan las competencias generales en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias. Además se cuenta con los siguientes instructivos que apoyan la gestión del Recurso Humano:

Instructivo Selección de Personal, Instructivo Inducción a la Organización al Personal Nuevo, Instructivo Capacitación y el Instructivo Evaluación del Desempeño.

Competencia, toma de Conciencia y Formación

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, con el objeto de mejorar la formación que satisfaga las necesidades de capacitación del personal identificado en el Organigrama, una vez por año, se realiza la determinación de las necesidades de formación y entrenamiento, en función de esta información se realiza el **Plan de Formación y Entrenamiento** y finalmente en el documento Evaluación del Impacto de la Capacitación, se evalúa la eficacia de la capacitación recibida.

Infraestructura

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha identificado la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad del servicio, esta se encuentra en el Listado de equipos

Además se cuenta con un Programa de Mantenimiento de Equipos . Las actividades realizadas en el mantenimiento se evidencian en la Hoja de Vida del Equipo.

Ambiente de Trabajo

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, por la naturaleza de sus servicios y procesos, ha definido la gestión del ambiente de trabajo, tanto de los recursos humanos como físicos, a través de la encuesta ambiente laboral El mantener y Gestionar un formato de evaluación, ejerce una influencia positiva sobre el personal y los motiva hacia un mayor compromiso con el cumplimiento de los requisitos del servicio y por lo tanto con su conformidad.

Realización del Servicio

Planificación de los procesos de realización del servicio

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, realiza la Administración del Recurso Humano de la Policía Nacional del Ecuador, la misma que es consecuencia del cumplimiento y ejecución de los procesos descritos, tanto en este Manual de Calidad como en el Manual de Procesos, tal como lo indica la secuencia e interacción de cada proceso, así como sus controles y la provisión de recursos.

La Administración del Recurso Humano, requiere de una cuidadosa planificación de los procesos para la ejecución de servicios que beneficien a los usuarios.

Procesos relacionados con los usuarios

Determinación de los requisitos de los usuarios (clientes)

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha identificado los requisitos del usuario (cliente), los mismos que se encuentran en la Lista de Requisitos del Usuario, cuyas especificaciones permiten adecuar los procedimientos a las necesidades de los clientes.

En este documento se incluyen, tanto los requisitos del servicio especificados por el usuario (necesidades no cubiertas por los servicios prestados), como aquellos no especificados (resultantes de la aplicación de auditorías no programadas) pero necesarios para la utilización y las obligaciones relativas al servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

Revisión de los requisitos del servicio

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha estructurado un sistema de trabajo (workflow) a través de una herramienta informática para brindar un mejor servicio a sus usuarios, aquí están definidos los requisitos del usuario y traducidos a parámetros de configuración de la herramienta informática.

Comunicación con el Usuario

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha definido las disposiciones para la comunicación con los usuarios (cliente) en relación con la información del servicio brindado, las mismas que se encuentran en la pagina web www.dgp-polinal.gov.ec

Adicionalmente los usuarios (clientes) están en capacidad de interactuar con el proceso de comunicaciones e información para realizar consultas, en lo referente a sus diferentes inquietudes y seguimiento del servicio.

Adquisiciones

Proceso de adquisiciones de bienes y servicios

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, controla sus procesos de adquisición a través de la verificación del cumplimiento de las especificaciones de los bienes y/o servicios conforme la Ley de Contratación Pública, Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Contratación Pública y Reglamento de Conformación y Funcionamiento de la Comisión de Adquisiciones de las Direcciones Generales y Nacionales de los Comandos Provinciales y Unidades Especiales de la Policía Nacional. Los bienes y/o servicios sujetos de este control se determinan en función de su impacto sobre la calidad y están identificados en la Lista de productos y servicios para

adquisiciones. Partiendo de la Lista de requisitos y estándares, se ha determinado los servicios de adquisición que impactan en la calidad.

Los proveedores de estos bienes y/o servicios son seleccionados, evaluados y están registrados en la Lista de Proveedores Calificados. Las directrices para la calificación y evaluación de proveedores se detallan en el formato Selección y Calificación de Proveedores.

Datos para las adquisiciones

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, elabora sus documentos de adquisición de los productos y/o servicios que afectan a la calidad, describiendo claramente sus características, estos datos son coherentes con los que se han determinado en la Lista de productos y servicios para adquisiciones antes mencionada y se determinan requisitos para su aprobación.

Verificación de los productos y servicios adquiridos

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, basada en las características especificadas en el punto 7.4.1. de la norma ISO 9001-2000 y en el impacto en la calidad, ha implantado actividades de verificación y aprobación de los bienes y servicios adquiridos con directrices definidas en el Instructivo Recepción y Verificación de adquisiciones . En el caso de requerirse, la verificación se la hace en el local del proveedor.

Control de la Prestación de servicios

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, controla su servicio a través de:

- a. La disponibilidad de información que define las características del servicio, esto es la Lista de requisitos del servicio LM-02, el Manual de Calidad, el Manual de Procesos, Instructivos y registros asociados, de acuerdo con lo dispuesto en la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01.
- b. La implantación de actividades de supervisión a través de los Controles y Revisiones.

Validación de los procesos de prestación de servicios

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, ha establecido los procesos correspondientes para validar los diferentes servicios de la DGP a través de su sistema documental

Identificación y Trazabilidad

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, identifica el servicio a través del Sistema de control de documentos, de tal manera que se pueda realizar la identificación y trazabilidad del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Propiedad del usuario

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional, considera propiedad del cliente todos los documentos presentados en Recepción para trámites correspondientes a los servicios prestados por la DGP.

Preservación del servicio

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional preserva la conformidad del servicio con los requisitos del usuario (cliente) durante

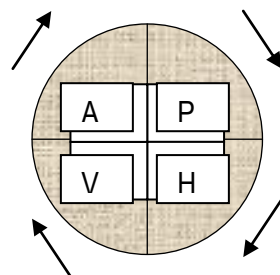
los procesos internos, estableciendo los controles inclusive para la expedición final de documentos y archivo.

3.2.2 MANUAL DE MEJORA CONTINUA (MGC-04)

3.2.2.1 ¿QUÉ ES MEJORAMIENTO CONTINUO?

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador ha reconocido el hecho esencial de conocer cual es el punto en el que se encuentran, y a donde desean llegar, cual es el camino a seguir, ejecutar las actividades, verificar lo conseguido y programar los nuevos objetivos para el siguiente período.

Este proceso seguido por estas organizaciones es explicado en forma objetiva por Deming a través del círculo **PHVA**, que representa las etapas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. En la Fig. 1 se representa gráficamente este ciclo.¹⁰



El ciclo PHVA facilita, tanto la solución de los problemas como la realización de las mejoras de los procesos; en otras palabras, ayuda a mejorar el nivel de calidad de los procesos en forma sostenida, conduciendo así a lo que se conoce como el **mejoramiento continuo. (MC)**.

Siempre existen posibilidades para mejorar el desempeño de los procesos; aunque se haya cumplido con las metas fijadas, el ciclo de mejoramiento señala que siempre existirá una mejor manera de hacer el trabajo, es decir siempre existen **oportunidades de mejora**.

¹⁰ DEMING, W. EDWARDS; "Calidad, Productividad y competitividad la salida de la crisis"; Editorial Díaz De Santos; Madrid, 1989

Un proceso de mejoramiento continuo es más fácil mantener cuando los participantes tienen una meta clara y numérica que perseguir, esta debe ser conocida por todos los involucrados como algo que vale la pena y se puede alcanzar mediante un esfuerzo razonable.

Es importante diseñar medidas de rendimiento para que se pueda contar con una retroalimentación sobre el estado y el rendimiento del proceso.

¿Para qué Implementarlo en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador?

Es un proceso sistemático que permite lograr la resolución de problemas, que proporciona la ruta más rápida para llegar a una solución efectiva, a través de la participación del talento humano de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador.

3.2.2.2 OBJETIVOS DE LA MEJORA CONTINUA

- ⇒ Conseguir que todo el personal desarrolle destrezas en la identificación, evaluación e implementación de soluciones, y la toma de decisiones necesaria para solucionar los problemas en sus procesos de trabajo.
- ⇒ Transmitir al personal de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador los principios conceptuales y las herramientas que sustentan el Mejoramiento Continuo.
- ⇒ Apoyar para que La Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador entregue el servicio correcto acorde con los diversos requerimientos de sus clientes.
- ⇒ Incrementar la productividad, a través de la mejora de la calidad de los procesos.
- ⇒ Alcanzar un nivel elevado de calidad que nos permitirá aumentar la productividad de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador.
- ⇒ Aumentar la satisfacción del cliente interno y externo.

- ⇒ Levantar la moral de los empleados.
- ⇒ Fomentar la innovación y la creatividad en el personal.
- ⇒ Asegurar un alto grado de participación y compromiso del personal para resolver y mejorar los problemas presentados en los diversos procesos de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador.
- ⇒ Proveer oportunidades de aprendizaje y de mejoramiento de las habilidades del personal.

3.2.2.3 EQUIPOS DE MEJORA CONTINUA

La Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador debe propender a alejarse de ser una organización basada en individuos y / o departamentos que llevan a cabo sus tareas individuales, dirigiéndose a ser una organización basada en equipos y procesos. Aún si son eficientes en realizar las tareas individuales ya que esto no garantiza la eficiencia del proceso global.

El equipo asume la responsabilidad colectiva por los resultados de un proceso ya que puede trabajar mejorando continuamente parte o la totalidad de ellos.

Algunas características del trabajo en un equipo ganador son:

- ✓ Tener las metas claras.
- ✓ Estar en contacto con lo que está sucediendo por fuera del equipo.
- ✓ Obtener ventaja de las diferencias de opinión.
- ✓ Valoran el recibir ideas, independientemente del rango.
- ✓ Confían en que pueden administrar y superar conflictos de equipo.
- ✓ Alientan la competencia, a condición que esto no dañe a los individuos.
- ✓ Apoyan a otros miembros del equipo para que logren más de lo que ellos pensaron podrían obtener.
- ✓ Celebran el éxito del equipo y de sus miembros.
- ✓ Unir esfuerzos para multiplicar resultados.

3.2.2.4 FUNCIONES DE LOS FACILITADORES DE MEJORA CONTINUA:

- ⇒ Identificar áreas de oportunidad.
- ⇒ Planificar las reuniones de los equipos.
- ⇒ Elaborar el cronograma del Proyecto de mejoramiento.
- ⇒ Actuar como moderador de discusiones sobre opiniones y decisiones.
- ⇒ Emitir informes sobre los avances de los proyectos.
- ⇒ Identificar los obstáculos, los riesgos y problemas que el equipo no puede resolver.
- ⇒ Asignar tareas individuales a cada miembro del equipo.
- ⇒ Involucrar y comprometer a la gente.
- ⇒ Responder por los indicadores del sistema de mejoramiento.
- ⇒ Proveer herramientas para la toma de decisiones.

3.2.2.5 FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LOS EQUIPOS:

- ⇒ Cumplir eficazmente las actividades asignadas.
- ⇒ Mantener un alto compromiso con las metas del proyecto.
- ⇒ Asistir puntualmente a las reuniones.
- ⇒ Realizar intercambios de experiencias con miembros de otros equipos de mejoramiento.
- ⇒ Participar activamente, comprometerse y responsabilizarse con el equipo y el Proyecto.

3.2.2.6 LA RUTA DE LA CALIDAD

Es la secuencia normalizada de etapas utilizadas para solucionar problemas o llevar a cabo proyectos de mejora en cualquier área de trabajo.

- ⇒ El primer paso para solucionar un problema es reconocer que este existe.
- ⇒ Es el ciclo de control: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

⇒ Son las herramientas estadísticas básicas que hacen girar el ciclo de control.

PROBLEMA:

Es el comportamiento no deseado de un proceso.

PROYECTO DE MEJORA:

Es un problema en vías de solución o una meta que quiere lograrse.

TIPOS DE PROBLEMAS:

Problemas de Eliminación:

Son aquellos donde la situación ideal es la reducción a cero. Ejemplos:

- ✓ Defectos
- ✓ Fallas
- ✓ Errores
- ✓ Quejas
- ✓ Reclamos
- ✓ Desperdicios

Problemas de Reducción:

Son aquellos donde toda disminución es deseable, pero hay un mínimo nivel necesario. Ejemplos:

- ✓ Costos
- ✓ Inventario
- ✓ Tiempo de entrega

Problemas de Incremento:

Son aquellos donde todo aumento en su nivel es deseable. Ejemplos:

- ✓ Ventas
- ✓ Participación de mercado
- ✓ Rendimientos
- ✓ Nivel de satisfacción
- ✓ Rentabilidad

LA RUTA DE LA CALIDAD INCLUYE LAS SIGUIENTES 8 FASES:**1. Determinar el Proyecto**

Esta fase consiste en identificar el problema para convertirlo en un proyecto de mejora, lo que implica tener:

- ✓ Un enunciado claro y concreto
- ✓ Hechos y Datos

Objetivos:

- ✓ Definir con claridad el proyecto.
- ✓ Determinar las razones por las cuales se va a trabajar especialmente este proyecto y no otro.
- ✓ Identificar la mejora que se persigue en términos del impacto que tiene en el cliente externo e interno.

2. Describir el Problema

Luego de seleccionar el proyecto de mejora, es vital describir con hechos y datos al problema. En otras palabras se debe observar su

comportamiento a lo largo del tiempo, con la finalidad de poder precisar sus características y definir con exactitud la meta que se quiere lograr al finalizar el proyecto.

Objetivos:

- ✓ Mostrar el estado actual del problema o la oportunidad de mejora mediante hechos y datos.
- ✓ Definir la meta a lograr.

3. Analizar las Causas

Esta fase se concentra en el aislamiento de las causas raíz que originan el problema. Lo que significa es que se quiere identificar entre todas las causas que afectan al resultado, cuáles son las que tienen una mayor influencia.

Objetivos:

- ✓ Aislar las causas raíz que originan el problema o que inciden directamente en la mejora planteada.

4. Establecer el Plan de Acción

Una vez detectadas la(s) causas raíz, procedemos a establecer acciones encaminadas a “eliminarlas” del proceso, con lo que se elimina en forma permanente su efecto sobre el resultado o salida.

Objetivos:

- ✓ Determinar acciones preventivas para cada una de las causas raíz detectadas.
- ✓ Diseñar un plan de ejecución de las acciones.

5. Ejecutar el Plan de Acción

Una vez que el plan de contramedidas se ha implementado, procedemos a ponerlo en práctica durante un determinado período de tiempo, recolectando los resultados obtenidos.

Objetivos:

- ✓ Ejecutar las acciones preventivas planeadas.
- ✓ Recolectar los datos generados durante la ejecución.

6. Verificación de los Resultados

Para tener la seguridad de que las contramedidas funcionen como lo planeado, se requiere hacer un seguimiento constante del desarrollo de las acciones, ya que sus resultados nos dirán si vamos por el camino indicado o si es necesario una nueva corrección.

Objetivos:

- ✓ Comprobar la efectividad de las acciones desarrolladas, sobre los resultados tanto parciales como finales definidos en la planeación.

7. Estandarización

Si las metas planteadas se han cumplido satisfactoriamente, se deben estandarizar las contramedidas, para mantener los resultados alcanzados. Por consiguiente, los estándares deben convertirse en una parte de la forma de pensar y hábitos de trabajo de los empleados, jugando una parte muy importante la capacitación y el entrenamiento.

Objetivos:

- ✓ Incorporar las contramedidas a los procedimientos estándar de operación.
- ✓ Establecer un sistema para verificar el cumplimiento de los procedimientos estándar de operación.

8. Definición de Nuevos Proyectos

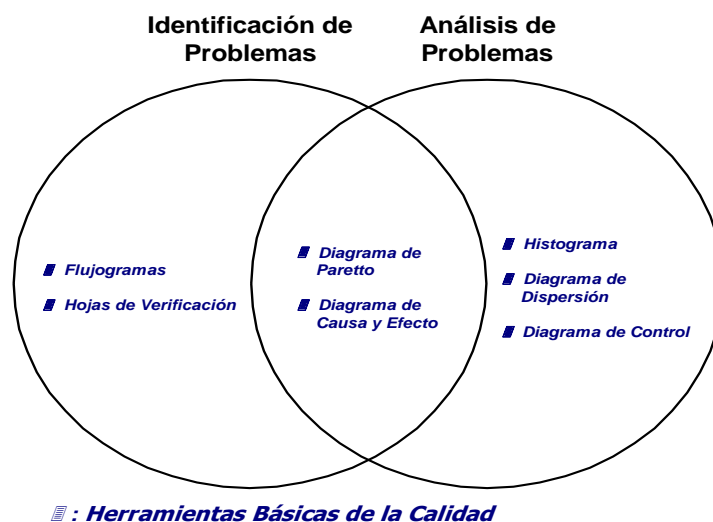
La Ruta de la Calidad no termina con el logro de la meta propuesta al inicio del proyecto. La Mejora Continua implica la identificación de problemas y oportunidades de mejora restantes y el planteamiento de proyectos futuros.

Objetivos:

- ✓ Revisar lo ejecutado en las etapas anteriores del proceso y los resultados que se obtuvieron.
- ✓ Preparar el reporte final del proceso de mejora.

3.2.2.7 TÉCNICAS GRÁFICAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Tipos de Gráficas:



3.2.2.7.1 DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

(Diagrama Espina de Pescado o de Ishikawa)¹¹

Se utiliza para identificar y profundizar en las posibles causas que ocasionan un problema.

APLICACIÓN:

- ⇒ Cuando se requiere identificar, explorar y resaltar todas las causas posibles de un problema en condiciones específicas.
- ⇒ Este diagrama se desarrolla para representar la relación entre el “efecto” y todas las posibilidades de “causa” que pueden contribuir para este efecto.
- ⇒ El efecto o problema es colocado en el lado derecho del gráfico y los que contribuyen a provocarlo o “causas” son graficadas a la izquierda.

¹¹ Diagrama causa efecto Kaoru Ishikawa

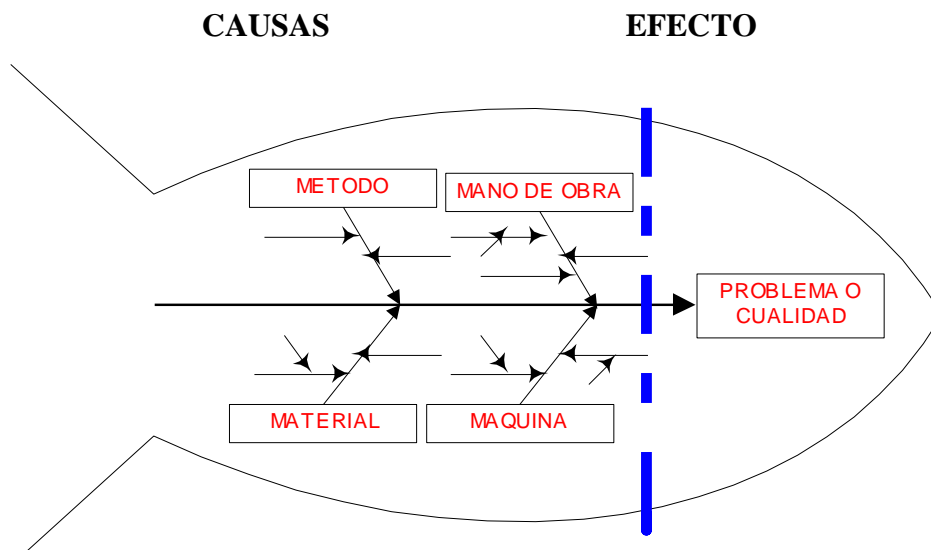


Diagrama Causa - Efecto

RECOMENDACIONES:

- ✓ Entender las causas del problema, no su historia o intereses particulares de los miembros del equipo.
- ✓ Enfocar el trabajo del grupo en causas, sin desviarse a los síntomas.
- ✓ Respaldar las decisiones tomadas.

CONSTRUCCIÓN:

1. Seleccionar el método para generar las causas.

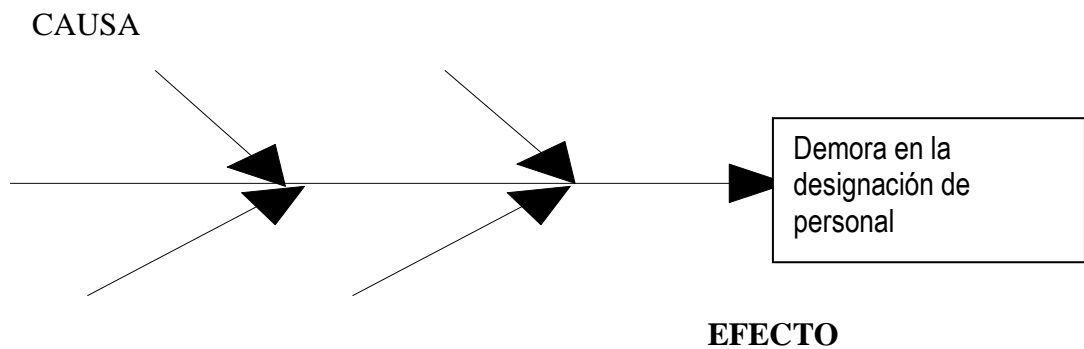
- ✓ Lluvia de ideas.
- ✓ Hoja de verificación

El problema definido debe incorporar datos específicos sobre: cómo, dónde, cuándo y cómo ocurre. Asegure que todos los miembros estén de acuerdo sobre el problema anotado.

2. Diseñar el Diagrama de Causa / Efecto

Escriba el efecto en un recuadro a mano derecha de la espina central.

Ejemplo:



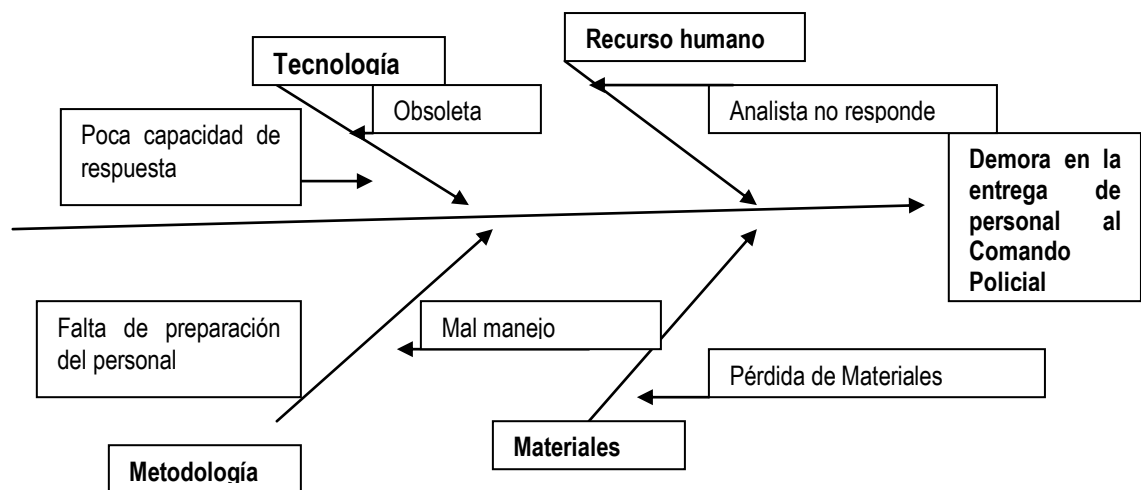
- ✓ Dibujar el esquema en un espacio grande para facilitar la incorporación de nuevas causas.
- ✓ Trazar las categorías de causas principales conectadas a la espina central.
- ✓ Sea flexible en la determinación de las causas principales, las categorías tradicionales son:

- Tecnología (equipos),
- Métodos (cómo se realiza el trabajo),
- Materiales (componentes del producto),
- Personal (elemento humano).
- Medio Ambiente
- Alta Dirección

- ✓ No existe un número perfecto de categorías, simplemente deben identificar las posibles causas del problema.

EJEMPLO:

Ubique las causas en la categoría apropiada. Idealmente cada causa secundaria debe estar en una sola categoría, pero en algunas ocasiones puede corresponder a dos; si esto ocurre, deberá analizar la aplicación de soluciones finales.



Si la aparición de ideas es lenta, emplee la causa principal como fuente de generación. Ejemplo: ¿Qué materiales está usando? Pregunte repetitivamente sobre cada causa listada en las “espinas”.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Identifique todos los factores mediante consulta y discusión con muchas personas.
- ✓ Exprese la característica analizar tan concretamente como sea posible, y trate de hacer un diagrama para cada característica.
- ✓ Asigne la importancia de cada factor objetivamente con base en datos.

3.2.2.7.2 DIAGRAMA DE PARETO¹²

Se utiliza para priorizar y enfocar los esfuerzos en los problemas que ofrecen el mayor potencial de mejoramiento, es decir, sirve como una base para seleccionar los aspectos más importantes que se van a mejorar.

El principio de Pareto: 20% de las causas generan el 80% de los efectos (problemas).

APLICACIÓN:

- ⇒ Un diagrama de Pareto elaborado en base a una correcta hoja de verificación, nos ayuda a dirigir los esfuerzos de mejoramiento, en los problemas verdaderamente importantes.
- ⇒ Priorizar los problemas según su importancia, a través de una gráfica simple, rápida y visual (encontrar los **pocos vitales**).
- ⇒ Impulsar nuevos proyectos en función de los problemas restantes (**muchos triviales**).

CONSTRUCCIÓN:

1. Definir el efecto (fallas, problemas, costos, etc.) que interesa analizar.
2. Determinar un período para ser analizado. Ejemplo: 6, 8 días, 4 semanas, etc.
3. Recolectar los datos necesarios para cada categoría. Ejemplo: “El problema A ocurrió X veces en los últimos 6 meses” o “El problema B costó X \$ en los últimos meses”, etc.
4. Elaborar una lista de todas las causas que originan el efecto analizado, anotando el valor con el que cada una contribuye.
5. Ordenar las causas con base en su contribución, de mayor a menor.

¹² HARRINGTON JAMES H. (1993) Mejoramiento de los procesos de la empresa , editorial McGraw-Hill-Interamerican SA

6. Sumar el total de los valores con que cada una contribuye para obtener el 100 % del valor.
7. Calcular por cada causa, con qué porcentaje contribuye al total.
8. Identificar las causas “vitales“ que originan el 80% (aproximadamente) del efecto analizado, y tomar acciones cuidadosas e individuales.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Construya varios diagramas de Pareto, ya que se puede captar la esencia de un problema observándolo desde varios ángulos para identificar los pocos vitales, lo cual constituye el propósito del diagrama de Pareto.
- ✓ No es conveniente que la barra de “otros” represente un porcentaje de los más altos. Si sucede esto, se debe a que los ítems (problemas) para la investigación no se han clasificado apropiadamente y demasiados ítems caen en esta categoría.
- ✓ Si un ítem se puede solucionar fácilmente, debe afrontarse de inmediato aunque sea relativamente de baja importancia, ya que un diagrama de Pareto tiene como objetivo la solución eficiente de problemas, se requiere básicamente, que afrontemos los “pocos vitales”. Sin embargo por medio de una sencilla medida se puede solucionar un ítem que parece relativamente de poca importancia este servirá de ejemplo de una solución eficiente de un problema.
- ✓ Ordenar las categorías de problemas en forma descendente conforme a su frecuencia.

EJEMPLO:

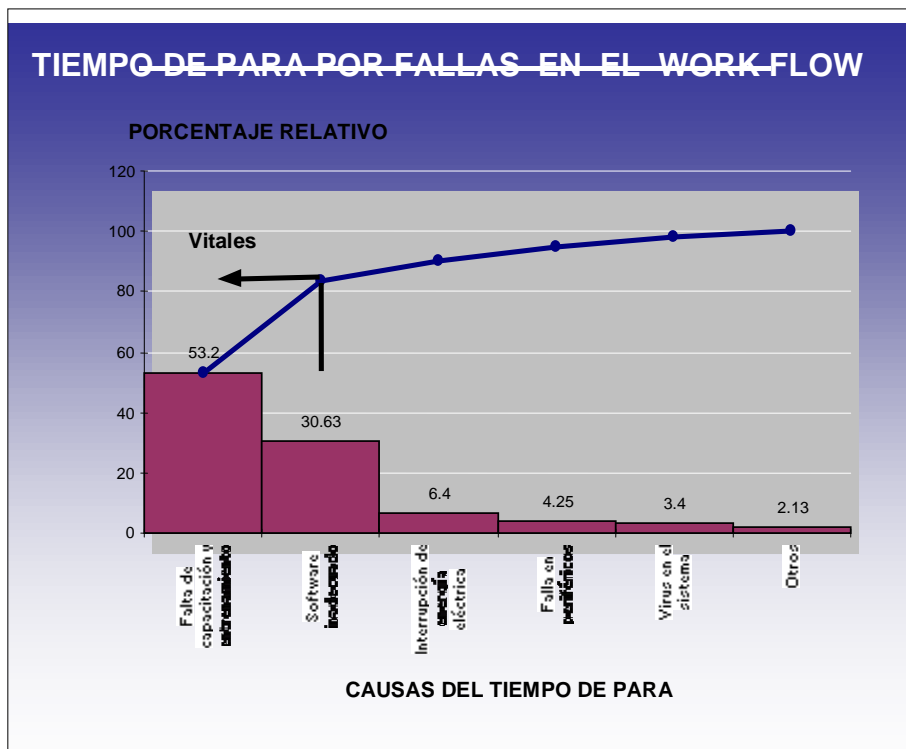
Problema: Tiempos de para por falla en el sistema workflow

Período: 04 -15 enero/ 2007

CAUSAS	TIEMPO DE FALLA (MIN)	% RELATIVO	% ACUMULADO
Falta de capacitación y entrenamiento	125	53.2	53.2
Software inadecuado	72	30.63	83.83
Interrupción de energía eléctrica	15	6.40	90.23
Falla en periféricos	10	4.25	94.48
Virus en el sistema	8	3.40	97.88
Otros	5	2.13	100
TOTAL	235	100%	

Se realiza el Diagrama de Pareto:

- ✓ Se anota en el eje horizontal las causas en orden decreciente, en el eje vertical izquierdo las frecuencias o el porcentaje relativo, en el eje vertical derecho el porcentaje acumulado.
- ✓ Trazamos las barras de los distintos problemas basándose en el eje izquierdo y el porcentaje relativo en el eje vertical derecho.
- ✓ La barra más alta contribuye en mayor nivel a la incidencia del problema global, por tanto, atacarlo tiene sentido. Sin embargo, el problema más frecuente o costoso no siempre es el más importante. Siempre pregunte: ¿Cuál tiene mayor impacto en las metas de nuestro negocio y clientes?
- ✓ La barra más alta puede originar un nuevo Pareto de causas derivadas de éste.



GRÁFICA DE CONTROL

Es una herramienta que permite monitorear, controlar y mejorar el comportamiento de un proceso, a través del análisis de su variación en el tiempo.

APLICACIÓN:

- ⇒ Representar datos visualmente.
- ⇒ Detectar causas aleatorias y causas asignables de variación.
- ⇒ Mejorar el comportamiento de un proceso por medio de la evaluación y aumento de su capacidad efectiva, mejoramiento de su calidad, y disminución de costos.

CONSTRUCCIÓN:

1. Determinar el proceso a ser controlado.
2. Determinar el método y frecuencia de muestreo para la obtención de los datos.
Definir claramente la unidad de medida y el tiempo establecido para las mediciones.

3. Realizar la gráfica de control

A medida que los datos estén disponibles, colocarlos en la hoja de control

Cuando se haya terminado una secuencia de tiempo (1 día, 1 semana, 1 mes, etc), calcular la media de los datos y los límites de control.

Graficar líneas en los valores de la media y los límites de control calculados

4. Interpretar la carta de control

El proceso estará "bajo control" cuando todos los puntos estén dentro de los límites y se encuentren aleatoriamente dispersos alrededor de la media.

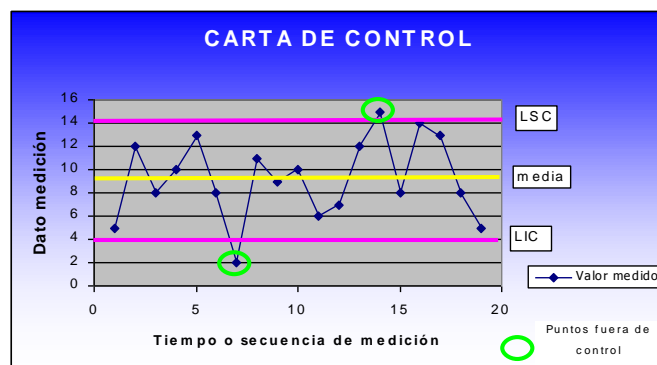
Analizar si los puntos en la gráfica tienen patrones de comportamiento y tomar acciones para analizar y eliminar estos eventos estadísticos no usuales.

Comparar las mediciones realizadas con las especificaciones del cliente y del proceso.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Las cartas de control deberán realizarse en papel milimetrado, o en hoja de cálculo para no perder la exactitud de las medición e interpretaciones posteriores.
- ✓ Existen fórmulas fácilmente utilizables para los cálculos de muestreo y límites de control.

EJEMPLO:



3.2.2.7.3 DIAGRAMA DE DISPERSION

Permite establecer la relación de correspondencia entre dos variables. Frecuentemente, en calidad se relaciona: Una característica de calidad y un factor que la afecta, dos características de calidad relacionadas, o dos factores relacionados con una sola característica de calidad.

APLICACIONES:

- ⇒ Leer la distribución general de los pares de datos.
- ⇒ Determinar irregularidades al presentarse errores de medición, de registro de los datos o cambios en las condiciones de operación. En este último caso, la herramienta es útil para enfocarse en la búsqueda de las causas en las variaciones en las condiciones.

CONSTRUCCIÓN:

- 1. Reunir y organizar los pares de datos (x,y) en la relación a estudiar, en una tabla.**

Es deseable tener al menos 30 pares.

- 2. Encontrar los valores máximo y mínimo para x y y.**

- 3. Determinar las escalas a utilizar en los ejes horizontal y vertical**

Observar que ambas longitudes sean aproximadamente iguales (esto hará que el diagrama sea más fácil de leer)

Cuando las dos variables sean un factor y una característica de calidad, use el eje horizontal para el factor, y el eje vertical para la característica de calidad.

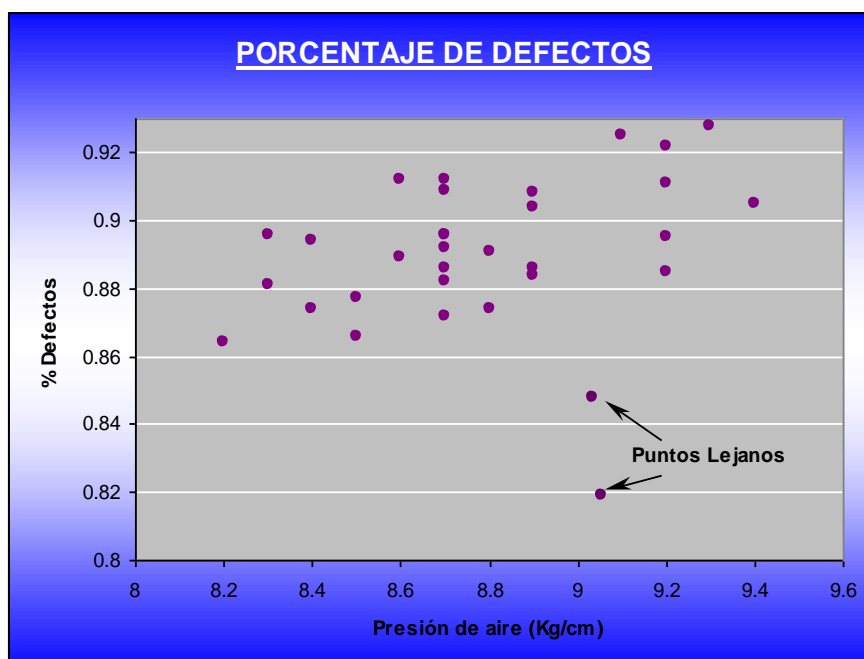
Cuando se obtengan los mismos valores en diferentes observaciones, muestre estos puntos haciendo círculos concéntricos, o registre el segundo punto muy cerca del primero.

Registre todos los aspectos que puedan ser de utilidad

Los aspectos deben facilitar a cualquier persona comprender el diagrama de un vistazo, éstos pueden ser:

- ✓ Título del diagrama
- ✓ Período de tiempo
- ✓ Número de pares de datos
- ✓ Título y unidades de cada eje
- ✓ Nombre de la persona que hizo el diagrama

EJEMPLO:



3.3 POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

En las Organizaciones existen Políticas de Calidad muy extensas y complicadas, en otras son tan breves que no se alcanza a comprender el contenido.

En este capítulo mostraremos en 4 breves pasos la esencia de la estructura de una Política de Calidad y la información mínima que debe de contener, buscando la facilidad de entendimiento y despertando el interés de todo el personal de la Organización.

La Política de Calidad de la Dirección General de Personal es un documento auditable ya sea por los auditores internos o externos en busca de una certificación, inclusive por el cliente tanto interno como externo, por este motivo este documento debe ser entendido por todos los niveles, desde el personal operario / operador hasta los altos mandos (directores, gerentes, etc.).

Una Política de Calidad se ejemplifica como una "carta de presentación de la organización" donde se expone los puntos que se requiere dar a conocer de la organización, ¿A qué me dedico?, Qué quiero lograr?, ¿Bajo que método trabajo?, ¿Cómo lo quiero lograr?. Estas 4 preguntas son la estructura que debe de llevar mi carta de presentación ante el cliente, el cual al leer estos 4 puntos va a tener una idea muy clara de la empresa a la que esta a punto de comprar productos o servicios.

1 ¿A QUÉ NOS DEDICAMOS?.

(¿A qué me dedico?) Como primer punto se requiere una clara explicación del giro y dedicación de la empresa. Esto es muy esencial aunque parezca que no.

EJEMPLO: En la sección "Registros" nos dedicamos a la inscripción y registro de todos los documentos en cada libro y tarjeta de vida de todos los miembros de la Policía Nacional.

2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-

(¿Qué quiero lograr?) La satisfacción del cliente es la esencia de toda organización, un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios de la

empresa, promocionándote mediante el "efecto de ondas", un cliente satisfecho le comenta de tu buen servicio de 5 a 10 personas, pero cuidado, uno insatisfecho le comenta de tu mal servicio de 10 a 20 gentes los cuales comentaran los mismo a otras.

EJEMPLO: Alcanzar la satisfacción del cliente mediante productos de excelente calidad que rebasen sus requerimientos.

3 NORMA DE APLICACION

(¿Bajo qué método trabajo?) Se recomienda mencionar la norma de aplicación que esté usando la empresa para promocionar sus logros y métodos de trabajo.

EJEMPLO: Desarrollar procesos de nuestros servicios basados en la practica de procedimientos definidos y el cumplimiento de los objetivos de calidad

4. MEJORA CONTINUA

(¿Como lo quiero lograr?) La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado de los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes externos. Dicha política requiere de la debida autorización del presidente.

La política de calidad debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier policia, igualmente podrá aplicarse a la calidad de los bienes o servicios que ofrece la organización. Es necesario implantar claramente estándares de calidad, y cubrir todos los aspectos relacionados al sistema de calidad.

Para dar efecto al establecimiento de esta política, es necesario que los funcionarios tengan los conocimientos para determinar las exigencias de los clientes, y ofrecerles excelentes productos o servicios que puedan satisfacer o exceder las expectativas del usuario.

Ejemplo. Aplicar los procedimientos para calificaciones de ascenso a los Oficiales, Clases y Policías con 2 meses de anticipación.

3.3.1 DIRECTRICES, POLÍTICAS Y SONDEOS DE LA ORGANIZACIÓN

Es de suma importancia que la Dirección asuma un papel clave en cuanto a la elaboración de cada una de las directrices de la organización, relacionadas directamente con la calidad y un mejoramiento continuo. La labor del Director es dar a conocer y comunicar por escrito las directrices de manera clara y precisa; y darle la correspondiente responsabilidad a cada uno de los jefes de procesos con el objeto de cumplir con todas las directrices y políticas establecidas por la compañía. En ocasiones el mejoramiento de la calidad requiere de importantes modificaciones a las políticas en vigencia.

El sondeo de opinión debe realizarse cuidadosamente, tomando en consideración que éste deberá repetirse las veces que sean necesarias, para así poder detectar las tendencias. Las preguntas que conforman un sondeo deberán cubrir con los siguientes aspectos:

- Satisfacción general con la organización
- El puesto o cargo en si
- Asesoramiento y evaluación
- Productividad y calidad
- Desarrollo profesional
- Atención a los problemas personales
- Entorno laboral

✓ Toda descripción de la política debe mantener coherencia con aspectos fundamentales que constituyen la razón de ser de toda organización.

ESTRATEGIAS

✓ Desarrollar y ejecutar técnicamente la distribución y rotación orgánica del personal Policía fortaleciendo la capacitación y aprovechamiento del talento humano en base a sus competencias, habilidades y destrezas.

- ✓ Estandarizar la aplicación de los procedimientos para la distribución, designación y rotación del personal Policial; levantar y mapear los procesos de la DGP y determinar indicadores de control a los procesos.

- ✓ Mejorar la comunicación interna y externa de la DGP; generar valor agregado en los procesos para reducir tiempos de respuesta a las necesidades de nuestros usuarios; establecer un sistema de evaluación del desempeño laboral ajustado al mejoramiento de las competencias del personal; descentralizar la toma de decisiones en los diferentes niveles de responsabilidad de la DGP y mejorar las relaciones interpersonales

- ✓ Establecer procedimientos, técnicas o métodos que permitan conjugar los objetivos de la Dirección General de Personal con los del personal Policial; establecer un sistema de medición de la satisfacción del usuario.

3.3.2 POLÍTICAS DE LA CALIDAD

1. Atender los requerimientos de cada una de las Unidades Policiales mediante la asignación oportuna del recurso humano,

2. Satisfacer los requerimientos de sus usuarios, con servicios eficientes, aplicando un enfoque de mejora continua en sus procesos

3. Atender las necesidades de la Institución Policial y la comunidad, trabajando juntos y desarrollando mejores servicios de seguridad.

4. Asegurar una organización de calidad, y entrega oportuna de sus servicios, ofreciendo permanentemente valor agregado en todos sus procesos.

CAPÍTULO IV

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para determinar la validez de un sistema de calidad es imperativo contar con la aprobación y sobre todo la aceptación del cliente o usuario quien es el verdadero termómetro de un servicio o producto entregado para su utilización y consumo para contar con una herramienta que permita realizar la medición de este concepto se ha desarrollado el instructivo de satisfacción del cliente, el mismo que permite aplicar encuestas, y evaluar los resultados que permitan un retroalimentación para identificar las variaciones en los procesos y tomar acciones correctivas o preventivas si nacen de observaciones que permitan mejorar los procesos.

4.1 INSTRUCTIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/ CLIENTE

4.1.1 OBJETIVO:

Contar con un Instructivo documentado para medir la satisfacción del usuario con la finalidad de evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, además de realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus expectativas y necesidades.

4.1.2 ALCANCE:

La Dirección General de Personal debe realizar un análisis de las necesidades presentes y futuras del usuario para extremar sus satisfacciones respecto a los servicios ofrecidos a través de la información obtenida por: reclamos, cuestionarios, encuestas, sugerencias, comunicaciones directas, etc.

4.1.3 HERRAMIENTAS A EMPLEARSE:

Encuestas dirigidas a los señores Directores Nacionales y Generales, Comandantes Provinciales, Jefes de Unidades Y Personal Policial

Cuestionario de percepción del usuario.

Encuesta dirigida a las Policías Especiales.

Comentarios y Sugerencias enviadas por medio de la Pagina Web de la DGP.

4.1.4 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

Encuestas dirigidas a los señores Directores Nacionales y Generales, Comandantes Provinciales y Jefes de Unidades:

- Estas encuestas serán enviadas en forma trimestral, las mismas que deberán ser remitidas en el plazo de una semana.
- El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de procesar, tabular e ingresar la información en la base de datos.

Encuestas dirigidas al Personal Policial:

- Estas encuestas serán enviadas en forma trimestral, las mismas que deberán ser remitidas en el plazo de 15 días correctamente procesada y tabulada, y en respaldo magnético.
- El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de ingresar toda la información en la base de datos.

Cuestionario de percepción del usuario:

- Este cuestionario será entregado en las ventanillas y/o áreas de la DGP, a los usuarios que realicen los trámites en forma personal.
- De ser necesario, se instruirá al usuario la forma de llenar el cuestionario.
- El usuario depositará el cuestionario en las ánforas que estarán colocadas junto a las ventanillas y/o áreas de la DGP.
- El responsable de cada área se encargará de recopilar la información de las ánforas en forma semanal, para luego remitirlas al Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad, quien se encargará de procesarla, tabularla e ingresarla en la base de datos.

Encuestas dirigidas a las Policías Especiales:

- Estas encuestas serán enviadas en forma trimestral, a los máximos personeros de las empresas que han contratado los servicios de las Policías Especiales, las mismas que deberán ser remitidas en el plazo de una semana.
- El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de procesar, tabular e ingresar la información en la base de datos.

Comentarios y Sugerencias enviadas por medio de la Página Web de la DGP:

- El proceso de Sistemas Informáticos se encargará de procesar y tabular la información obtenida de la pagina Web, para luego remitirla al Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad, quien se encargará de ingresar en la base de datos.

El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de enviar la información procesada a los responsables de los procesos.

El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de medir la satisfacción del usuario y hacer un seguimiento

El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de enviar resultados de la medición y poner a consideración del Comité de Calidad la información de reclamos y determinar si es una no conformidad.

El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de dar el trámite respectivo a las no conformidades, en base al Instructivo de procedimiento de acciones correctivas y preventivas.


El Administrador del Sistemas de Gestión de Calidad se encargará de llamar al usuario para informarle de la acción tomada.



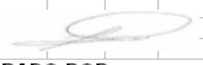
4.1.5 INDICADORES: (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ISC)



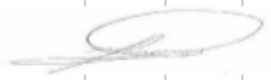
Los indicadores de gestión de la DGP, se los calculará en base a los productos o servicios que preste, a los requerimientos de los usuarios y al procesamiento y tabulaciones de las encuestas y cuestionarios realizadas a los usuarios.

Los indicadores son la resultante de contrastar los insumos o inputs recibidos en cada uno de los procesos sobre los productos o servicios entregados de tal manera que la eficacia sea determinada por la respuesta entregada en cada proceso.

A continuación se presenta los objetivos e indicadores diseñados de acuerdo con los procesos sustantivos o agregadores de valor.

		OBJETIVOS E INDICADORES																	
		RECEPCION DE DOCUMENTOS DESIGNACION Y TRASLADO DEL PERSONAL CONCESION, LICENCIAS Y PERMISOS REGISTROS COMUNICACIONES RECURSOS HUMANOS													PROCESOS				
		OBJETIVOS	PROCESOS	INDICADORES	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	META/FRECUENCIA	2007											
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
INTEGRAR LOS PROCESOS DE ADMINISTRACION DE PERSONAL PARA HACERLOS MAS AGILES Y EFECTIVOS	RECEPCION DE DOCUMENTOS	• % de tramites despachados en la DGP contra total tramites recibidos	$\frac{\text{No. TRAMITES DESPACHADOS}}{\text{TOTAL RECIBIDOS}}$	META	MENSUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%							
	REGISTROS	• % de registros realizados contra solicitudes de registros a través del sistema documental • % de registros realizados contra disposiciones de registro publicadas en orden general	$\frac{\text{REGISTROS REALIZADOS}}{\text{REGISTROS EJECUTADOS}}$	META	MENSUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%								
	DESIGNACION Y TRASLADO	• % de solicitudes de pases atendidos contra solicitud de pases recibidos	$\frac{\text{SOLIC. PASES ATENDIDOS}}{\text{SOLICITUD DE PASES RECIBIDOS}}$	META	MENSUAL	86%	83%												
	COMUNICACIONES	• % de documentos despachados contra documentos recibidos para comunicación • % de ordenes generales elaborados contra dias hábiles	$\frac{\text{DOCUMENTOS DESPACHADOS}}{\text{DOCUMENTOS RECIBIDOS}}$	META	MENSUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%								
	LICENCIAS Y PERMISOS	• % de licencias atendidas contra solicitudes de licencias recibidos	$\frac{\text{LICENCIAS ATENDIDAS}}{\text{LICENCIAS RECIBIDAS}}$	META	MENSUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%								
		• % de permisos atendidos contra solicitudes de permisos recibidos	$\frac{\text{PERMISOS ATENDIDAS}}{\text{SOL. PERMISOS RECIBIDAS}}$	META	MENSUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%								
					META	ANUAL	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
					META	ANUAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					META	ANUAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	REVISADO POR REPRESENTANTE DE LA DIRECCION					APROBADO POR DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL													

				OBJETIVOS E INDICADORES																	
OBJETIVOS	PROCESOS	INDICADORES	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	META/FREC UENCIA	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL				
OPTIMIZAR PERMANENTEMENTE EL RECURSO HUMANO PERTENECIENTE A LA POLICIA NACIONAL	RECURSOS HUMANOS	• % de personal que cumple a cabalidad el perfil requerido en el puesto de trabajo	$\frac{\text{PERSONAL CUMPLE}}{\text{TOTAL PERSONAL}}$	META		89%	89%	89%	89%	89%	89%										
					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		• % de cumplimiento del Programa de Capacitación	$\frac{\text{HORAS EJECUT.}}{\text{HORAS PROGRAM.}}$	META	MENSUAL	100%															
					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		• Efectividad de la capacitación.	$\frac{\text{MEDICION SATISFACCION}}{100}$	META	MENSUAL	70.9%															
		• % de satisfacción del personal respecto del clima organizacional	$\frac{\text{MEDICION SATISFACCION}}{100}$		ANUAL	67%	67%	67%	67%	67%											
		• % Rotación de Personal DGP	$\frac{\# \text{ PERSONAL REMOVIDO}}{\text{TOTAL PERSONAL}}$	META	MENSUAL	4%	0%	1%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
		• % de personal evaluado	$\frac{\# \text{ PERSONAL EVAL}}{\text{TOTAL PERSONAL}}$		ANUAL	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
 REVISADO POR REPRESENTANTE DE LA DIRECCION				 APROBADO POR DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL																	

		OBJETIVOS E INDICADORES															
																	
OBJETIVOS	INDICADORES	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	META/FRECUENCIA	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
Implementar el proceso de Servicio al Usuario	· % Número de Reclamos presentados por los usuarios	$\frac{\text{RECLAMOS SOLUCIONADOS}}{\text{TOTAL RECLAMOS}}$		MENSUAL													
				100	0%	0%	0%	0%	0%	0%							
				100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,4%	3,4%	2,1%
					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
																	
			REVISADO POR REPRESENTANTE DE LA DIRECCION														APROBADO POR DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL

Página 1

4.2 AUDITORIAS INTERNAS

4.2.1 PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

Las auditorias son realizadas por personal de la propia organización en el presente caso por personal especializado de la Dirección General de Personal y por un auditor interno que tiene a su cargo la evaluación permanente de las operaciones y trámites que realiza la organización para sugerir los cambios o el mejoramiento de los procesos o métodos de control que permitan una operación más eficiente y eficaz. La imparcialidad e independencia absolutas generalmente no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede separarse completamente de la influencia de la alta dirección y aunque mantenga una posición independiente, puede ser cuestionada ante terceros.

La auditoria interna surge por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa, la auditoria interna se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las organizaciones para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fracaso, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información operativa y económico. Se ha centrado en el terreno operativo, administrativo, y financiero.

La necesidad de la auditoria interna se pone de manifiesto en toda organización a medida que ésta aumenta en estructura, cobertura y complejidad; esto hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el Director ejercía el mando directamente por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los Policías de la organización. En la actualidad esta forma de ejercer el control ya no es aplicable, y de ahí la necesidad de aplicar las auditorias internas.

Para alcanzar una aplicación efectiva es necesario contar con el manual de procedimientos para auditorías internas.

4.2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

1 - OBJETIVO:

Definir el procedimiento para la planificación y ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad. Las auditorías internas se realizarán para alcanzar los siguientes objetivos:

- Verificar que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad sean:
 - a) Implantados y mejorados de forma adecuada.
 - b) Entendidos por el personal que los aplica.
 - c) Usados como medios de control de las actividades para las que estos fueron definidos.
- Examinar y evaluar que las actividades estén en conformidad con los procedimientos aplicables del Sistema de la Calidad fundamentados en la norma ISO 9001.2000
- Revisar la efectividad del Sistema de la Calidad, para verificar el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad.
- Identificar en las áreas auditadas, las necesidades de mejora de los procesos y fortalecer la Cultura de Mejora Continua
- Plantear oportunidades de mejora, una vez que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido establecido.

2 - ALCANCE:

Se aplica a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3 - DEFINICIONES:¹³

- ✓ **Sistema de Gestión de la Calidad:** Se define como una estructura organizacional, con responsabilidades establecidas, procedimientos concretos; los procesos perfectamente ordenados y con recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.
- ✓ **Auditoria de la Calidad:** Examen metódico e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- ✓ **Usuario:** entendiéndose éste como la persona o personas, instituciones o comunidad que son beneficiarios de un resultado de una serie de actividades generadas en un proceso.
- ✓ **Auditor de Calidad:** Profesional calificado para efectuar auditorias de la calidad.
- ✓ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado de la norma
- ✓ **No-Conformidad Mayor:** Ausencia de un elemento exigido por la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto

¹³ COLUNGA, DÁVILA CARLOS; "Administración Para La Calidad"; Panorama Editorial; México, 1995

dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

- ✓ **No-Conformidad Menor:** Deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento.
- ✓ **Observación:** Constatación hecha en el curso de una auditoria de la calidad y verificada por evidencias objetivas.
- ✓ **Evidencia objetiva:** Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.
- ✓ **Cobertura de Causa:** Se refiere a una evaluación de un potencial alcance o presencia de una causa de no conformidad en otras áreas de la empresa, procesos o procedimientos del Sistema de Calidad. Una buena evaluación global de las causas es fundamental para asegurar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ **Orden de Trabajo:** documento con el que, el Comité de Calidad designará a o los auditores que conformarán el equipo de trabajo, que estará destinado a examinar la empresa, la unidad o actividad contemplada en el plan de auditoria, mediante la Orden de Trabajo, que incluirá la designación del auditor líder, el alcance, objetivos, lugar, fecha, recursos necesarios y otras instrucciones de ser necesarias.
- ✓ **Plan de Auditoria:** Describe las técnicas y procedimientos a emplearse durante un examen. Los prepara el auditor líder.
- ✓ **Registro de No Conformidad:** En el que se registra, clasifica y describe la no conformidad detectada durante la auditoria y se respalda

con la identificación de la evidencia objetiva.

- ✓ **Informe de Auditoría Interna:** Este registro de formato libre, presenta las generalidades del plan de auditoría y luego detalla las no conformidades y observaciones establecidas durante el examen.

4 - DESCRIPCIÓN:

Elaborar y actualizar anualmente el Programa de Auditorías Internas, por parte del Representante de la Dirección, considerando que todos los procesos identificados en el Manual de Procesos MGC-02 deben ser auditados al menos una vez al año, éste debe ser presentado y aprobado en el Comité de Calidad.

La Orden de la Auditoría Interna debe ser realizada con al menos 15 días de anticipación al inicio de las mismas.

La frecuencia de las auditorías puede ser modificada en función de:

- a) Estado e importancia del proceso auditado.
- b) Reporte de no conformidades externas o internas.
- c) Reclamos y Quejas de Clientes.
- d) Resultado de auditorías internas y externas previas.
- e) Solicitud de un cliente ó funcionario de la organización.
- f) Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.

5 - OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

El Representante de la Dirección designa al Auditor Líder quien será responsable de coordinar la auditoría a realizarse.

El Auditor Líder Responsable define:

- a) Objetivos y alcance de la auditoría.
- b) Métodos a utilizarse. Según la Norma ISO 9001:2000 se pueden utilizar los siguientes: entrevistas, muestreo, revisión de evidencias, documentos, registros.
- c) Documentación de Referencia a emplearse: Manual de Calidad, Manual de Procesos, Procedimientos, Planes, Instrucciones y otros documentos referenciados en la Lista Maestra de Documentos y Registros.
- d) Auditor Responsable.
- e) Fechas y tiempo estimado de duración de la auditoría.
- f) Cronograma de actividades, incluyendo reunión de apertura, ejecución, reunión de cierre y preparación del informe de auditoría.

6.- SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

La selección de un Auditor Interno de calidad se realiza de acuerdo al Instructivo para la Selección de Auditores Internos, existente en la organización

Adicionalmente para ser aprobado como tal, el Auditor Interno debe tener una puntuación superior a los 70 puntos y se registra en el formato Auditores Calificados

El Representante de la Dirección es el responsable de calificar a los Auditores Internos.

7.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- a) Llevar a cabo la reunión de apertura donde el auditor responsable explica el alcance y objetivos de la auditoría al personal a ser auditado. El Representante del Comité estará presente en las reuniones de apertura y cierre de la auditoría, a

excepción donde el Representante del Comité sea responsable del proceso.

b) Ejecutar auditoria de acuerdo al instructivo

8.- INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El Informe de la Auditoria Interna, detalla el resultado específico de la auditoria, las desviaciones, observaciones u oportunidades de mejora detectados, los asistentes a la auditoria y se adjuntan las SACs.

El informe debe indicar si se cumple o no con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y si existe evidencia objetiva de dicho cumplimiento, de igual manera se debe indicar si la implantación de procedimientos, planes e instrucciones de trabajo ha sido parcial o total en los procesos auditados.

Entregar al responsable del proceso auditado y al Representante de la Dirección. El Informe de la Auditoria Interna.

9.- PLAN DE ACCIÓN PARA DESVIACIONES

Una vez que las desviaciones hayan sido levantadas, documentadas y aceptadas, el responsable del proceso correspondiente debe investigar la causa de la desviación o no conformidad, proponer las acciones correctivas en el menor tiempo posible (20 días laborables) y, de ser necesario acciones preventivas y definir fechas en las que las acciones estarán totalmente implantadas.

Registrar en la SAC`s (Solicitud de acciones correctivas) la causa y acción correctiva propuesta para levantar la desviación, según lo definido en el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS (Normas establecidas en el Instructivo de ejecución de Auditorias)

Aprobar por parte del Auditor Responsable del Proceso y en caso de conflictos por el Representante de la Dirección las acciones propuestas.

El responsable del proceso auditado toma acción inmediatamente. En caso de que se requiera mayor tiempo para implantarla se solicita autorización al Representante de la Dirección.

10.- AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

Verificar la implantación de las acciones correctivas descritas en el SAC`s y su eficacia por parte del auditor responsable del proceso después de un tiempo estipulado.

Cerrar satisfactoriamente la auditoria anotando los resultados de la verificación.

En caso de no cumplir con el tiempo estipulado para cerrar la No Conformidad alargar el plazo para su cumplimiento obligatorio con una nueva fecha tope.

Presentar por parte del Representante de la Dirección los INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA en la reunión para la Revisión Gerencial. A este informe se adjunta un reporte gráfico del estado de las desviaciones de la auditoria interna por proceso (desviaciones detectadas, abiertas, cerradas).

4.2.3 INSTRUCTIVO EJECUCIÓN DE AUDITORIAS

La selección de Auditores Internos se la realizará de la Lista de Auditores calificados por la Dirección General de Personal de la Policía Nacional para tal efecto, esta selección debe asegurar la imparcialidad de los auditores respecto a los procesos a auditar, lo que significa que ningún auditor interno podrá auditar su propio proceso ni área de trabajo dentro de la organización.

1.- Ejecución de las Auditorias Internas.

Reunión de apertura.- Antes de iniciar las entrevistas de los Auditores con los auditados, el Auditor líder efectuará la reunión de apertura de la auditoria en la que dará a conocer el plan de la auditoria y otros datos que considere de interés para el normal desarrollo de la auditoria. Concluida la reunión de apertura, cada uno de los auditores procederá a realizar las entrevistas de acuerdo al programa establecido.

El Auditor realizará la entrevista con los auditados y determinará mediante evidencias objetivas el cumplimiento de la documentación del sistema de calidad y de la norma ISO 9 001.

Así como también las actividades relativas a los procesos y los resultados cumplen las disposiciones previstas y evidencian la eficacia del Sistema de Calidad.

En el caso que el ejecutivo designado para ser auditado se encuentra ausente al momento de la auditoria, el inmediato inferior en responsabilidad y autoridad lo reemplazará; de no ser así el auditor líder buscará la manera de reorganizar el programa.

El Auditor, si al momento de la auditoria evidencia no conformidades documentará la no conformidad en el Reporte de no conformidades RGC-05 y en el control y seguimiento de acciones correctivas RGC-12 el mismo que será entregado al Auditor Líder para su correspondiente tratamiento.

Las no conformidades documentadas en auditorias internas tienen la categorización de” No Conformidades y Observaciones”, en auditorias de tercera parte se clasifican en MENORES, MAYORES. Y OBSERVACIONES

No conformidad menor:

Se define como no conformidad menor a las deficiencias, anomalías o defectos temporales que se producen en el sistema de calidad y que están en contra de los procedimientos, instrucciones, Manual de Calidad u otros documentos y requisitos del sistema.

No conformidad mayor:

Se define como no conformidad mayor a la deficiencia, anomalías o defectos que en forma continua se producen en el Sistema de Calidad y que están en contra de los procedimientos, instrucciones, manual de calidad u otros documentos y requisitos del sistema. También se define como no conformidad mayor a la ausencia total de un elemento u elementos de la norma ISO 9001.

Observaciones:

Se definen como observaciones a todas las deficiencias, anomalías o defectos muy casuales que se producen en el sistema de calidad o que no se dispone de la información adecuada.

En este caso no se documentara la observación, ni se tramitará como no conformidad. Se dará a conocer en el informe global de la auditoria realizado por el auditor líder.

Cada Auditor entregará al Auditor Líder las no conformidades documentadas, quien hará conocer a los auditados entregándoles una Solicitud de acción correctiva SACs para que procedan a su tramitación de acuerdo con lo establecido por el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Concluida la auditoria de acuerdo al plan y sus MODIFICACIONES si lo hubiere, el Auditor Líder elaborará el informe de la auditoria y establecerá los resultados que se recogerán en el formulario RGC-05 de resultado de las auditorias internas, el mismo que será enviado al Representante de la Dirección para que lo incluya en la información analizada en la Revisión del Sistema de la Calidad.

Siguiendo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas el Representante de la Dirección verificará y registrará la implantación y la eficacia de las acciones correctivas, registrará el cumplimiento de la eficacia en el formato "Seguimiento de acciones correctivas".

4.2.4 AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DGP

El informe detallado a continuación en el formato establece los hallazgos encontrados durante la Auditoria Interna y determina los requisitos generales de obligatorio cumplimiento no acatados; los resultados de la Auditoria Interna al Sistema de Calidad de la DGP, en los siguientes términos:

CAPÍTULO 4 NORMA ISOS-9001-2000: REQUISITOS GENERALES

1.- En la revisión a los instructivos se evidencia que hay errores en:

- La digitación en los instructivos de archivo pasivo.
- El formulario FDGP-02 no corresponde a la codificación determinada
- No hay coordinación de trabajo entre el digitador y el Jefe del Procesos
- Verificar el formulario RLP-01(registro licencias y permisos) y ILP-01(informe licencias y permisos) la solicitud de 8 días de permiso en el instructivo hace referencia al cambio de licencia,
- El formulario de solicitud de matrimonio no consta en el sistema documental. FDGP-04

Responsable: Jefe de Proceso Archivo Pasivo, Administrador del Sistema de Calidad.

2.- En la revisión a los diagramas de flujo de los procesos de la DGP, existen cargos que no constan como es el caso del asesor Jurídico y en el

proceso de Registros los diagramas de flujo no corresponde a la ejecución del proceso calificaciones y ascensos

Responsable: Jefe de Proceso Registros, Administrador del Sistema de Calidad.

OBSERVACIONES

1.- Mejorar el manejo de la Política de Calidad y la interrelación de procesos en el BPWIN

Responsable: Jefe de Proceso Sistemas Informáticos, Administrador del Sistema de Calidad.

Estas Observaciones y No Conformidades serán registradas en el documento de Registro de no Conformidades

Atentamente,



**LÍDER DE AUDITORIA
CERTIFICACIÓN**

REPORTE DE NO CONFORMIDADES

PROCESO: TODOS

ÁREA: TODAS

TIPO DE SERVICIO:

AUDITOR: SEGÚN ORDEN DE COMUNICACIÓN

ORD.	NUMERAL DEL REQUISITO ISO	DETALLE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA	PROCESO	NO: CONFORMIDAD O: OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA DETECTADA
1	4	1.- En la revisión a los instructivos se evidencia que hay errores en: • La digitación en los instructivos de archivo pasivo. • El formulario FDGP-02 no corresponde a la codificación del SGC • No hay coordinación de trabajo entre el digitador y el Jefe de proceso	LICENCIAS Y PERMISOS	NO CONFORMIDAD	SEGÚN DETALLE DE HALLAZGO
2	4	2.- En la revisión a los diagramas de flujo de los procesos de la DGP, existen cargos que no consta en como es el caso del asesor Jurídico y en el proceso de Registros los diagramas de flujo no corresponde a la ejecución del proceso, además no incluye los cargos	ASESORÍA LEGAL	NO CONFORMIDAD	SEGÚN DETALLE DE HALLAZGO
<p>OBSERVACIONES: OBSERVACIONES</p> <p>1.- Mejorar el manejo de la Política de calidad y la interrelación de procesos en el BPWIN</p> <p>Responsable: Jefe de Procesos, Administrador del Sistema de Calidad.</p> <p>Estas Observaciones y No Conformidades serán registradas en el</p>					


<p style="text-align: left;">15 de enero FECHA: 2007</p> <p style="text-align: right;">FIRMA DEL AUDITOR:</p>					

REVISO RD			APROBO DIRECTOR GENERAL		

CAPÍTULO V

5.1 PREAUDITORIAS

Con el objeto de realizar un análisis previo al examen de certificación en el cual se establezca la eficiencia del funcionamiento del sistema la Dirección General de Personal debe ejecutar un examen de previo con una empresa auditora con el afán de establecer con seguridad el nivel alcanzado para su calificación este proceso se inicia con la implementación del plan de auditoria conforme al formato adjunto.

	PLAN DE AUDITORIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DGP PERIODO:					Código: RGC - 07 Revisión: 0
					Tipo de Auditoria:	INTERNA
OBJETIVO: · Examinar y evaluar que los procesos estén en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001						
	RESPONSABLE	AUDITOR	Fecha	Fecha	Fecha	
REUNION DE APERTURA						
PASES						
ARCHIVO						
LEGAL						
LICENCIAS Y PERMISOS						
RECURSOS HUMANOS						
DIRECCIÓN						
SUB - DIRECCIÓN						
SISTEMAS						
PLANEAMIENTO						
AYUDANTIA						
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS						
ANÁLISIS MEDIDA Y MEJORA						
PROCESO ALTA GERENCIA						
REUNION DE CIERRE						
ALCANCE:						
NOTA:						
<u>AUDITOR LIDER</u> ELABORA Y REVIS:		<u>REP. DE LA DIRECCIÓN</u> APRUEBA:		FECHA:		

Quito; 08 de febrero de 2007

El resultado de la ejecución de la auditoria debe ser remitida mediante informe al Presidente del Comité de Gestión para que en el plazo establecido se ejecuten las acciones correctivas y preventivas que se han originado de las SAC,s (solicitudes de acciones correctivas) y SAP,s (solicitudes de acciones preventivas)

5.1.1 Generalidades

Los sistemas aplicados por las organizaciones certificadoras permiten contar con herramientas tales como las Preauditorias caracterizadas por un trabajo profesional desarrollado semanas antes de la Auditoria de de Certificación este aspecto permite a la organización sometida a la auditoria realizar los ajustes necesarios para ajustar su seestructura cuando se inicie la auditoria final.

La Dirección debe estar consciente de que durante la Auditoria de Certificación los auditores tendrán la oportunidad de revisar previamente la documentación base del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual la auditoria será más profunda y se examinarán en detalle los documentos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

Es necesario mencionar que los procesos de auditoria son usualmente ejecutados sobre una base de muestreo seleccionada de forma aleatoria, por lo tanto es una práctica recomendable el hacer extensivo los hallazgos identificados durante esta pre-auditoria a todas las áreas de la compañía ligadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se presenta un borrador de la Pre-auditoria

Policía Nacional del Ecuador, Dirección General de Personal a ejecutar una Pre-auditoría en sus instalaciones, para lo cual se destino 1 día del equipo auditor.

Es importante remarcar que considerando las características propias de los procesos de pre-auditoría, durante la ejecución de los trabajos en referencia no es posible evaluar **la totalidad** de la documentación que integra el

Sistema de Gestión de Calidad de una compañía.

5.1.2. Objetivo

Proporcionar a la Dirección de la organización información relacionada con el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad y destacar cualquier área de oportunidad que pudiese poner en riesgo el proceso de certificación del mismo. Provisión de Servicios de Personal para la Policía Nacional del Ecuador.

5.1.3. Alcance de la Auditoria

Provisión de servicios de personal para la Policía Nacional

5.1.4. Evolución General

El equipo auditor desarrolló una pre-auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la compañía con base al itinerario acordado en la reunión de apertura y de conformidad con los requisitos establecidos en la Norma **ISO 9001 :2000**

A través de la evaluación de evidencia objetiva, entrevistas a personal clave de la operación del sistema y el atestiguamiento de operaciones en proceso se pudo obtener una evaluación general del estado del Sistema de Gestión de Calidad, así como del grado de implantación del mismo

Durante la pre-auditoría se evaluó la estructura y conformación del Sistema de Calidad, sin embargo, como se mencionó anteriormente, durante la ejecución de este tipo de actividades no es posible examinar la totalidad de la documentación que integra el Sistema de Calidad de una organización.

Al término de la pre-auditoría se celebró una Reunión de Cierre a la cual asistió el mismo personal presente durante la reunión de apertura. en esta

Reunión de Cierre se

Expusieron verbalmente los hallazgos observados. De igual forma se mencionó el panorama general del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, indicándose el estado de la estructuración y DIRECCIONAMIENTO que muestra el Sistema de Calidad en términos generales. Naturalmente es necesario que los hallazgos observados durante la pre-auditoria sean apropiadamente corregidos, para continuar con el proceso de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Policía Nacional del Ecuador - Dirección General de Personal.

5.1.5. Hallazgos

Los hallazgos son las deficiencias encontradas, durante la auditoría en la Dirección General de Personal con relación al cumplimiento de las normas ISO 9000-2000, para determinar su calidad en cuanto a la gestión, los siguientes son los hallazgos encontrados.

No se ha incluido un mecanismo efectivo de control para la distribución de documentos de origen externo, la Lista Maestra no especifica la distribución

Asegurar que la documentación externa sea actualizada cuando exista cambios Incluir 105 archivos del Field magíster como documento en la Lista Maestra

Realizar actualización del alcance en la documentación entregada a SGS.

El alcance no es provisión de servicios de personal. Se debe de ser más específico

En el acápite histórico de revisiones, en los documentos no se incluye el resumen o la identificación de los cambios; esto es, en manuales, procedimientos e instructivos

Los registros electrónicos como base de datos son registros del sistema de

calidad no han sido incluidos

Los registros impresos y sin códigos como las carpetas de libros y tarjetas, informes, oficios, telegramas, pruebas, registro de entrevista, y libro cese no han sido incluidos como registros del sistema

No se ha implementado el registro para recabar información de retroalimentación de las personas atendidas en ventanilla. Formulario de satisfacción a usuarios en ventanilla

Evaluar el inicio de acción preventiva para proyecto de mejora en cuanto al flujo de información entre la ventanilla de información al público y otras dependencias a través del correo interno (e mail) para reducir la actividad manual y del personal

Evaluar la posibilidad de incrementar los tiempos en el proceso de inducción

Implementar audiovisuales y otras ayudas al proceso de inducción

Evaluar la posibilidad de confirmar la validez de la información por muestreo; de 105 cursos presentados para actualización del personal en copias notariadas de manera que se asegure su veracidad.

Etiquetar todas las cintas y CDs de respaldos y asegurar que sean entregados en el Departamento de Procesamiento de Datos, actualizar el Informe de sistemas informáticos explicando que el respaldo es en duplicado.

El procedimiento de servicio no conforme no define los controles (acciones inmediatas, correcciones y otros) para cada servicio que no cumple los registros y que fue ejecutado en cada proceso de ejecución.

El procedimiento acciones correctivas no es consistente con el

procedimiento de servicio no conforme, en cuanto a la situación para iniciar una AC para los casos de servicios defectuosos y problemas de procesos (solo cuando son recurrentes).

Iniciar acciones preventivas y correctivas de otras fuentes que no sean auditorias.

Asegurar que todo el software adquirido tenga su respectiva licencia de uso

Estos hallazgos son definidos como no conformidades las cuales luego de ser analizadas deben ser tratadas de manera inmediata y evidenciar que se han realizado las acciones correctivas y preventivas orientadas a solucionar estos problemas.



REPORTE DE NO CONFORMIDADES


Código: RGC - 05
Revisión: 0

PROCESO: TODOS
TIPO DE
SERVICIO:
ADMINISTRACIÓN
RECURSO
HUMANO

ÁREA: TODAS

AUDITOR:
AUDITOR
EXTERNO

ORD.	NUMERAL DEL REQUISITO ISO	DETALLE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA	PROCESO	NO: CONFORMIDAD O: OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA DETECTADA
1	4	No se ha incluido un mecanismo efectivo de control para la distribución de documentos de origen externo, La LM-03 no especifica la distribución. Asegurar que la documentación externa sea actualizada cuando existan cambios. Incluir los archivos del Field Magíster como documento en la LM-03	ASESORÍA LEGAL	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO
2	4	Los registros electrónicos como base de datos son registros del sistema de calidad, no han sido incluidos en la LM-01. Los registros impresos y sin código como las carpetas de libros y tarjetas, informes, oficios, telegramas, pruebas, registros de entrevista, y libro cese no han sido incluidos como registros del sistema en la LM-01	TODOS	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO

3	4	No se ha implementado el registro RCO-01 para recabar información de retroalimentación de las personas atendidas en ventanilla. RCO-01 Formulario de satisfacción a usuarios en ventanilla.	COMUNICACIONES	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO
4	4	Etiquetar todas las cintas y CDs de respaldo y asegurar que los mismos sean entregados en el Dep. de procesamiento de Datos, actualizar el ISI-07 explicando que el respaldo es en duplicado.	SISTEMAS INFORMATICOS	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO
5	6	Incluir en el Sistema de Gestión de Calidad los controles para el proveedor (institucional) de servicios de mantenimiento de la infraestructura: ascensor, energía eléctrica, iluminación pisos e inmobiliario.	INFRA ESTRUCTURA	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO
6	4	El procedimiento de servicio no conforme no define los controles (acciones inmediatas, correcciones y otros) para cada servicio que no cumple los registros y que fue ejecutado en cada proceso de ejecución. El procedimiento acciones correctivas no es consistente con el procedimiento de servicio no conforme, en cuanto a la situación para iniciar una AC para los casos de servicios defectuosos y problemas de procesos (solo cuando son recurrentes).	SISTEMA GESTIÓN CALIDAD	NO CONFORMIDAD	VER DETALLE DE HALLAZGO
7	7	Evaluar el inicio de acción preventiva para proyecto de mejora en cuanto al flujo de información entre la ventanilla de información al público y otras dependencias a través del correo interno (e mail) para reducir la actividad manual y del personal.	COMUNICACIONES	OBSERVACION	VER DETALLE DE HALLAZGO
8	6	Evaluar la posibilidad de incrementar los tiempos en el proceso de inducción. Implementar audiovisuales y otras ayudas al proceso de inducción	RECURSOS HUMANOS	OBSERVACION	VER DETALLE DE HALLAZGO
9	4	Evaluar la posibilidad de conformar la validez de la información por muestreo; de los cursos presentados para actualización del personal en copias notariadas de manera que se asegure su veracidad.	REGISTROS	OBSERVACION	VER DETALLE DE HALLAZGO
10	6	Asegurar que todo el software adquirido tenga su respectiva licencia de uso.	SISTEMAS INFORMATICOS	OBSERVACION	VER DETALLE DE HALLAZGO
OBSERVACIONES: OBSERVACIONES FECHA: FEBRERO 2007 APROBADO					
			FIRMA DEL AUDITOR 		

5.2. AUDITORÍA

La auditoría es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema establecido en una organización, es realizado por un profesional, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir reportes o informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes pueden ser de circulación interna o pueden tener la importancia a terceros relacionadas con los procesos establecidos con la apropiada organización u otras organizaciones

El auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizando por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad administrativa o económica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria. Al crecer las organizaciones, la administración se convierte en una actividad complicada, adoptando mayor importancia la comprobación y el control interno y externo debido a una mayor delegación de autoridades y responsabilidad de los funcionarios.

Debido a todas las dificultades administrativas y operativas que se han presentado con el avance del tiempo es necesario implementar esta actividad de auditoría administrativa y operativa realizado por un profesional (auditor), es decir, es una nueva herramienta de control y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar integralmente un organismo con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

Concluimos que la auditoría es dinámica, la cual debe aplicarse formalmente en nuestra, independientemente de su magnitud y objetivos; aun en empresas pequeñas, en donde se llega a considerar inoperante, su aplicación debe ser secuencial constatada para lograr eficiencia.

5.3. CERTIFICACIÓN

Actualmente la orientación mundial es el cumplimiento por parte de las organizaciones de Estándares de Calidad, las normas ISO son requeridas, debido a que garantizan la calidad de la gestión mediante la implementación de procedimientos rigurosos, asegurándose de que todos los procesos operen dentro de las características previstas. La normalización es el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la organización.

Las normas ISO 9000-2000 fueron escritas con el espíritu de que la calidad de un producto no nace de controles eficientes, si no de un proceso productivo perfectamente estructurado y de soportes que operan adecuadamente. Su implementación y una práctica permanente en la aplicación de los procesos establecidos aseguran al cliente que la calidad del producto o servicio que él está recibiendo se mantendrá en el tiempo. En la medida que existan organizaciones que no hayan sido certificadas se marcará una diferencia. Sin embargo con el tiempo este requerimiento será algo habitual y se comenzará la discriminación hacia organizaciones no certificadas. Esto ocurre hoy en países desarrollados.

El cumplimiento de las normas ISO 9000-2000 es la condición establecida para alcanzar la certificación de calidad para la organización y sus servicios denominada ISO-9001-2000, es un documento con validez legal, expedido por una entidad acreditada que certifica, que la organización cumple estrictas normas de calidad, en aras a una mejora de la satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de certificaciones, de organización y de producto. Estas últimas, solo tienen en cuenta la calidad técnica del producto. Y no la satisfacción del cliente, Si una organización está certificada, todos sus productos o servicios lo están.

La certificación, es garantía de calidad. Es demandada por los consumidores, y por las organizaciones certificadas. Estas, suelen exigir la misma certificación a sus proveedores que permita a ambos mejorar y prosperar mediante productos de elevada calidad.

Las certificaciones, son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la organización y la compañía de certificación, es garantía de calidad.

Cada seis meses, las organizaciones se ven sometidas a una auditoria por parte de la empresa certificadora. A la que se le exigen los más altos niveles de honradez, seriedad, fiabilidad y experiencia. Dicha auditoria, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoria anterior. Por lo que es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del servicio.

Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que se considera óptima para lograr estos objetivos. Y aunque no se esté certificado, es a lo que todas las organizaciones deben de aspirar y lograr. La norma ISO 9001, es una forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes. Mediante la auto acción interna sobre la organización y componentes de la empresa.

5.3.1 LA NORMA ISO 9001:2000:

Es importante conocer cuales son los puntos de la norma internacional de calidad que son considerados de cumplimiento obligatorio desde el numeral 4 hasta el 8 y que están definidos por la palabra **debe**.

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar de forma continua un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de esta Norma Internacional.

Para implantar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Definir la secuencia e interacción entre estos procesos,
- c) Definir los criterios y los métodos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos,
- d) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos.
- e) Medir, supervisar y analizar los procesos e implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua,

La organización debe Gestionar estos procesos de acuerdo con los requerimientos de esta Norma Internacional

4.2. Requisitos generales de la documentación

La Documentación del sistema de gestión de la calidad, debe incluir

- a) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional;
- b) La documentación requerida por la organización para asegurar la eficaz operación y control de sus procesos

NOTA 1: Donde aparezca “procedimiento documentado” dentro de las cláusulas de esta Norma Internacional, es que se requiere el ”establecimiento, implantación y mantenimiento de esos documentos

La extensión de la documentación del sistema de gestión de calidad depende de:

- a) El tamaño y el tipo de la organización.
- b) La complejidad y la interacción de los procesos.

c) La competencia del personal.

NOTA 2: Los procedimientos documentados y la documentación pueden estar en cualquier tipo de soporte.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad mediante:

- a) Comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los legales/reglamentarios;
- b) Estableciendo la política de calidad y los objetivos de calidad;
- c) Realizando las revisiones por la dirección;
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

5.2. Orientación del cliente

La alta dirección debe asegurar que se han identificado las necesidades y expectativas de los clientes, que se han convertido en requisitos y que se cumplen en su totalidad para alcanzar la satisfacción del cliente.

NOTA : Cuando se identifican las expectativas y necesidades de los clientes, se deben considerar todas las obligaciones relacionadas con el servicio, incluyendo los requisitos legales/reglamentarios (ver 7.2.1).

5.3. Política de Calidad

La alta dirección debe asegurar que la política de calidad:

- a) Es apropiada para el objetivo de la organización;
- b) Incluye los compromisos de cumplir los requisitos y de la mejora continua;
- c) Se proporciona el marco adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- d) Es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la organización;
- e) Se revisa su adecuación permanente.

La política de calidad debe ser controlada

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurar que se establecen objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua. Los objetivos de calidad incluirán aquellos que sean necesarios para cumplir con los requisitos del servicio (ver 7.1).

5.4.2. Planificación de la calidad

La alta dirección debe asegurar que se identifican y planifican los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. El resultado de la planificación debe ser documentado.

La planificación de la calidad debe incluir:

- a) los procesos requeridos por el sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permitidas en el alcance (ver 1.2.);
- b) los recursos necesarios
- c) la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La planificación debe asegurar que los cambios se realizan de una forma controlada y que durante el cambio se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad.

5.5. Administración

5.5.1. General

Las siguientes cláusulas describen la administración del sistema de gestión de calidad

5.5.2. Responsabilidad y autoridad

Se debe definir y comunicar las funciones y sus interrelaciones dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridad, con el fin de facilitar una gestión de la calidad eficaz.

5.5.3 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar a un(os) miembro(s) de la dirección, que con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad están establecidos y mantenidos;
- b) Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de mejora;
- c) Promover el conocimiento de los requisitos del cliente a través de la organización.

NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir la conexión con las organizaciones externas en relación con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.4. Comunicación interna

La organización debe asegurar que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del sistema de gestión de la calidad y su eficacia.

5.5.5. Manual de calidad

Un manual de calidad debe ser establecido y mantenido, dicho manual debe incluir lo siguiente:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de las exclusiones (ver 1.2 reducción del alcance);
- b) Los procedimientos documentados o su referencia
- c) La descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad, su secuencia y su interacción;

El manual de calidad debe ser controlado

NOTA: El manual de calidad puede formar parte de la documentación general de la Organización.

5.5.6. Control de la documentación

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad. Se debe establecerse un procedimiento documentado que requiera:

- a) La aprobación de los documentos como adecuados antes de su emisión;
- b) La revisión de los documentos, su actualización es necesario y que sean re-aprobados;
- c) La identificación del estado de la revisión en vigor de los documentos;
- d) La disponibilidad de las versiones adecuadas de los documentos en los lugares donde se los utiliza;
- e) La seguridad de que los documentos se mantienen legibles, fácilmente identificados y recuperables;
- f) La seguridad de que los documentos de origen externo son identificados y que su distribución es controlada.
- g) La prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y la debida identificación si estos documentos son retenidos con cualquier propósito.

Los documentos definidos como registros de calidad deben ser controlados

5.5.7. Control de los registros de calidad

Los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben ser controlados. Estos registros de calidad deben ser mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del sistema de calidad.

Se debe establecer un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención, y eliminación de los registros de calidad.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. General

La alta dirección deberá revisar, a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión debe evaluar la necesidad de cambios en la organización del sistema de calidad, incluyendo la política y los objetivos.

5.6.2. Entradas de la revisión

La revisión por la dirección debe incluir el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

- a) Los resultados de las auditorias
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad de servicio
- d) Situación de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del sistema
- f) Cambios que afecten al sistema de gestión de la calidad

5.6.3. Resultado de la revisión

El resultado de la revisión por la dirección debe incluir acciones en relación con,

- a) La mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- b) La mejora del servicio en relación a los requerimientos del cliente
- c) La necesidad de recursos

Los resultados de la revisión por la dirección deben ser registrados (ver 5.5.7).

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de Recursos

La organización debe identificar y proporcionar a su debido tiempo, los recursos necesarios para

- a) Implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad y
- b) Alcanzar la satisfacción del cliente.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1 Asignación del personal

El personal al que se le asignen responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad deberá ser competente en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia. aplicables.

6.2.2. Formación, sensibilización y competencia

La organización debe:

- a) Identificar la competencia necesaria para el personal que realice actividades que afecten a la calidad;
- b) Proporcionar la formación que satisfaga estas necesidades;
- c) Evaluar la eficacia de la formación proporcionada;
- d) Asegurarse que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen ellos a alcanzar los objetivos de calidad;

Mantener los registros apropiados sobre la educación, experiencia, entrenamiento y calificación (ver 5.5.7)

6.3. Instalaciones

La organización debe identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad del servicio. Esto debe incluir,

- a) El espacio de trabajo y las instalaciones asociadas
- b) Equipos, tanto hardware como software
- c) Los servicios de apoyo

6.4. Entorno de trabajo

La organización debe definir y Gestionar los factores humanos y físicos del entorno de trabajo necesarios para alcanzar la conformidad del servicio.

7. Realización del servicio

7.1. Planificación de los procesos de realización del servicio

La realización del servicio es la secuencia de los procesos y subprocesos requeridos para lograr el servicio... La planificación de los procesos de realización debe ser coherente con los demás requisitos del sistema de gestión de la calidad y deben documentarse de forma adecuada con el método de operación de la organización.

Para la planificación de los procesos para la realización del servicio, la organización debe definir los siguientes requisitos cuando sean apropiados:

- a) La necesidad de establecer procesos y documentación además de proveer recursos e instalaciones específicas para realizar el servicio
- b) Las actividades de validación y criterios de aceptación
- c) Los registros que sean necesarios para evidencias de la conformidad de los procesos y el servicio resultante

NOTA: La documentación que describe como los procesos del sistema de gestión de la calidad son aplicados para un servicio, proyecto o contrato específico puede ser denominado como plan de calidad

7.2. Procesos relacionados con los clientes

7.2.1. Identificación de los requisitos de los clientes

La organización debe identificar los requisitos del cliente, incluyendo:

- a) Los requisitos del servicio especificados por el cliente, incluyendo los requisitos relativos a la disponibilidad, entrega y asistencia;
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización especificada o propuesta;
- c) Las obligaciones relativas a servicio, incluyendo los requisitos reglamentarios y legales.

7.2.2. Revisión de los requisitos del servicio

La organización debe revisar los requisitos del cliente junto con los requisitos adicionales establecidos por la organización.

Antes de comprometerse a suministrar un producto y/o servicio al cliente (por ejemplo envío de una oferta, aceptación de un contrato o pedido) la organización debe asegurar que:

- a) Los requisitos del servicio están definidos;
- b) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, estos deben ser confirmados antes de la aceptación;
- c) Se han resuelto las diferencias relativas a los requisitos del contrato o pedido que sean diferentes de los expresados anteriormente (por ejemplo en la oferta o cotización);
- d) La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del servicio

Los resultados de esta revisión y las subsecuentes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7)

Cuando los requerimientos de los servicios cambien, la organización debe asegurarse que la documentación relacionada ha sido modificada. La organización debe asegurarse de que el personal es consciente de los cambios en los requisitos.

7.2.3. Comunicación con los clientes

La organización debe definir e implantar las disposiciones para la comunicación con el cliente en relación con

- a) Información del servicio;
- b) Oferta y contrato u otro tratamiento de los pedidos incluyendo los cambios
- c) Retroalimentación del cliente, incluyendo las reclamaciones del cliente.

7.3. Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio.

La planificación que el diseño y el desarrollo deben incluir:

- a) Las etapas del proceso de diseño y desarrollo;
- b) Las actividades requeridas de revisión, verificación y validación;
- c) Las responsabilidades y autoridad para las actividades de diseño y/o desarrollo;

Se deberán Gestionar las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo de forma que se asegure una eficaz comunicación y claridad de las responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben ser actualizados, apropiadamente, de acuerdo a los progresos y avances del diseño y/o desarrollo.

7.3.2 Entradas al diseño y/o desarrollo

Se deben definir y documentar los requisitos del servicio.

Esto debe incluir:

- a) Requisitos funcionales y de funcionamiento;
- b) Requisitos reglamentarios y legales aplicables;
- c) Requisitos derivados de diseños anteriores similares, y;
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos datos de partida deben ser revisados para adecuación. Los requisitos incompletos, ambiguos o conflictivos deben ser resueltos.

7.3.3 Datos finales del diseño y/o desarrollo

Los datos finales del proceso de diseño y/o desarrollo deben ser documentados en un formato que permita la verificación en relación con los datos de partida.

Los datos finales del diseño y/o desarrollo deben incluir:

- a) Satisfacer los requisitos de entrada;

- b) Proporcionar la información adecuada para las operaciones de elaboración del servicio (ver 7.5);
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio;
- d) Definir las características del producto y/o del servicio esenciales para una utilización segura y correcta.

Los documentos que contienen los datos finales del diseño y/o desarrollo deben ser aprobados antes de su emisión.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las fases adecuadas, se deben realizar revisiones formales y sistemáticas del diseño y desarrollo para:

- a) Evaluar la capacidad de satisfacer los requisitos de calidad;
- b) Identificar problemas y proponer acciones de seguimiento.

Entre los participantes en el proceso de revisión del diseño deben incluirse representantes de todas las funciones implicadas en la fase de diseño que se está revisando. Se deberá registrar el resultado de las revisiones del diseño y/o desarrollo y de las consiguientes acciones de seguimiento (5.5.7).

7.3.5 Verificación del diseño y/o desarrollo

Se deberá planificar y realizar la verificación del diseño y/o desarrollo para asegurar que los datos finales cumplen con los requisitos de entrada. Se deberá registrar el resultado de la

verificación del diseño y/o desarrollo y de las consiguientes acciones de seguimiento (ver 5.5.7).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y/o desarrollo deberá ser llevada a cabo con el fin de confirmar que el producto o servicio resultante es capaz de cumplir con los requisitos particulares para una utilización específica prevista del cliente. Cuando sea aplicable, la validación deberá ser completada antes de la entrega o implantación del servicio. Cuando no sea posible desarrollar una validación completa con anterioridad a la implantación o entrega, se deberá realizar una validación parcial del diseño y/o desarrollo con la máxima extensión práctica.

Se deberán registrar los resultados de la validación y de las consiguientes acciones de seguimiento (ver 5.5.7).

7.3.7 Control de los cambio de diseño y desarrollo

Los cambios o Modificaciones del diseño y/o desarrollo deben ser identificados, documentados y controlados. Esto incluye la evaluación del efecto de los cambios en los componentes y servicios y/o servicios expedidos. Los cambios deben ser verificados y validados, como adecuados, y aprobados antes de su implantación.

Los resultados de la revisión de los cambios y de las consiguientes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7)

7.4. Compras

7.4.1. Control de compras o adquisiciones

La organización deberá controlar sus procesos de compra para asegurar que el servicio comprado son conformes con los requisitos de la organización. El tipo y extensión de los controles debe depender del efecto que tengan sobre el servicio a elaborar.

La organización debe evaluar y seleccionar los suministradores (proveedores) en función de su capacidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos de la organización. Deben definirse los criterios para la selección y para la evaluación periódica. Los resultados de esas evaluaciones y de las consiguientes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7).

7.4.2. Datos para las compras

Los documentos de compra deberán contener información que describa claramente el producto y/o servicio a ser comprado, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación o calificación de
 - el servicio;
 - de los procedimientos;
 - de los procesos;
 - del equipo; y;
 - del personal.

- b) Requisitos del sistema de gestión de calidad.

La organización debe asegurar la adecuación de los requisitos especificados contenidos en los documentos de compra antes del lanzamiento de los mismos.

7.4.3. Verificación de los servicios y/o servicios comprados

La organización debe definir e implantar las actividades necesarias para la verificación de los servicios y/o servicios comprados.

Cuando la organización, su cliente o el representante del cliente, propone llevar a cabo las actividades de verificación en las instalaciones del suministrador, la organización debe especificar en los documentos de compra, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del servicio.

7.5. Actividades de producción del servicio y de posventa

7.5.1. Control de las actividades

La organización debe controlar las actividades de producción del servicio y posventa, a través de:

- a) La disponibilidad de información que defina las características del servicio
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario;
- c) La utilización y mantenimiento de los equipos adecuados para la realización del servicio y del servicio posventa;
- d) La disponibilidad y utilización de equipos de medición;
- e) La implantación de actividades de seguimiento;
- f) La implantación de los métodos adecuados para la salida, entrega y las actividades aplicables de posventa.

7.5.2. Identificación y Trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el servicio y el servicio por los medios adecuados durante las etapas de producción y posventa.

La organización debe identificar el estado del servicio en relación a los requisitos de medida y supervisión.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del servicio (5.5.7).

7.5.3. Bienes del cliente

La organización deberá mostrar especial cuidado hacia los bienes del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo usados por la organización. La organización debe asegurar la identificación, seguimiento, almacenaje y conservación de los bienes del cliente suministrados para su utilización o incorporación. Cualquier bien del cliente que se pierda, dañe o sea encontrado inadecuado para el uso deberá ser registrado e informado al cliente.

NOTA: Los bienes del cliente pueden incluir la propiedad intelectual como por ejemplo: la información confidencial suministrada.

7.5.4. Preservación del producto y/o servicio

La organización debe preservar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente durante los procesos internos y la expedición final para el destino previsto. Esto debe incluir la identificación, la manipulación, el embalaje, el almacenamiento y la protección.

Esto aplica también para las partes y componentes del servicio.

7.5.5. Validación de los procesos

La organización debe identificar cualquier proceso de realización del servicio cuyo resultado no puede ser verificado por la posterior supervisión, o medida. Esto incluye cualquier proceso cuyas deficiencias durante su fabricación solamente pueden aparecer después de que el servicio esté en uso o el servicio haya sido proporcionado.

Estos procesos deberán ser validados para demostrar su habilidad para alcanzar los resultados planeados.

La organización debe definir las disposiciones para la validación incluyendo en la medida que sea aplicable:

- a) Calificación de procesos;
- b) La calificación de equipos y personal;
- c) El uso de metodologías y procedimientos definidos, y;
- d) Revalidación.

7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento

La organización debe identificar las mediciones que debe realizar y los equipos de medición y supervisión (monitoreo) necesarios para asegurar la conformidad del servicio respecto a requerimientos especificados.

Los equipos de medida y supervisión deben ser utilizados y controlados de forma que se asegure que la capacidad de medida es coherente con los requisitos de medida.

Cuando sea aplicable, los equipos de medición y supervisión deberán:

- a) Calibrarse y ajustarse a intervalos especificados o antes de su utilización contra patrones trazables según normas nacionales o internacionales. Cuando no existan tales patrones, se registrarán las bases utilizadas para la calibración.
- b) Protegerse de ajustes que pudieran invalidar la calibración.
- c) Proporcionar los métodos de manipulación, mantenimiento, preservación y almacenamiento que proteja a los equipos de daños y deterioros.
- d) Evaluar la validez de los resultados de ensayos previos cuando el equipo se encuentre fuera de calibración y tomar las medidas adecuadas.

El software utilizado para medir y supervisar requisitos especificados debe ser validado antes de su utilización.

8. Medida, análisis y mejoramiento

8.1. Planificación

La organización debe definir planificar e implantar las actividades de medida y supervisión necesarias para asegurar la conformidad y

alcanzar el mejoramiento. Esto debe incluir la identificación de la necesidad y el uso de metodologías aplicables incluyendo técnicas estadísticas.

8.2. Medida y Supervisión

8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización debe supervisar la información de la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una medida del funcionamiento del Sistema de gestión de Calidad. Deben definirse los métodos para obtener y utilizar esa información.

8.2.2. Auditoría interna

La organización debe realizar periódicamente auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad,

- a) Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional
- b) Ha sido eficazmente implantado y mantenido

La organización debe planificar el programa de auditorías teniendo en cuenta la situación y la importancia de las actividades y de las áreas que serán auditadas, así como los resultados de las auditorías anteriores. El alcance de la auditoría, su frecuencia y metodologías deben ser definidos

Las auditorías deben ser realizadas por personal distinto del que realiza el trabajo que va a ser auditado.

Un procedimiento de auditorías debe de incorporar las responsabilidades y los requisitos para realizar las auditorías,

asegurando su independencia, registrando los resultados e informando a la dirección.

La dirección debe tomar a tiempo las acciones correctoras de las deficiencias encontradas en la auditoría.

Las acciones de seguimiento deben incluir la verificación de la implantación de la acción correctora, y el reporte de los resultados de tal verificación.

8.2.3. Medida y supervisión de Procesos

La organización debe aplicar los métodos adecuados para medir y supervisar aquellos procesos de elaboración (realización del servicio) necesarios para cumplir con los requisitos del cliente. Estos métodos deben confirmar la capacidad continua de cada proceso para satisfacer el objetivo propuesto.

8.2.4. Medida y supervisión del Servicio

La organización debe medir y supervisar las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del servicio. Estas actividades se deben llevar a cabo en las etapas apropiadas de los procesos de realización del servicio.

Se debe registrar la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la autoridad responsable de poner en circulación el servicio y/o servicio.(ver 5.5.7.)

La entrega del servicio no podrán ser realizadas hasta que todas las actividades de medida y supervisión hayan sido

satisfactoriamente cumplidas, a menos que el cliente haya aprobado de otro modo.

8.3. Control de no conformidades

La organización debe asegurar que el servicio que no es conforme con los requisitos es identificado y controlado para prevenir su utilización o expedición no intencionada. Estas actividades deben ser definidas en un procedimiento documentado.

El servicio y/o servicio no conforme debe ser segregado y vuelto a ser verificado después de su corrección.

Cuando se detecte un servicio no conforme después de la entrega o haya comenzado a utilizarse la organización debe tomar las acciones apropiadas en relación a las consecuencias de la no conformidad.

Es requerido que la rectificación propuesta del servicio no conforme sea reportada para lograr la concesión del cliente, del usuario final, del organismo regulador u otro organismo relacionado.

8.4. Análisis de los datos

La organización debe recolectar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar donde pueden realizarse las mejoras. Se incluirán los datos generados por las actividades de medición y supervisión y por otras fuentes significativas.

La organización debe analizar estos datos para proporcionar información sobre:

a) La satisfacción y/o insatisfacción del cliente;

- b) La conformidad con los requisitos del cliente;
- c) Las características de los procesos, servicios y sus tendencias
- d) Suministradores

8.5. Mejora

8.5.1. Planificación de la mejora continua

La organización debe planificar y gestionar los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

La Organización debe facilitar el mejoramiento continuo mediante la utilización de la política de calidad, los objetivos, el resultado de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctoras y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2. Acciones correctivas

La organización debe disponer de un procedimiento documentado para las acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades para prevenir la recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la magnitud y el impacto de los problemas encontrados.

El procedimiento debe incluir

- a) La identificación de las no conformidades (incluidas las reclamaciones de los clientes)
- b) La determinación de la causa de las no conformidades
- c) La evaluación de la necesidad de acciones que aseguren que la no conformidad no vuelva a ocurrir

- d) Determinar e implantar la acción correctiva necesaria
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f) Revisar la acción correctiva tomada

8.5.3. Acciones preventivas

La organización debe disponer de un procedimiento documentado para las acciones preventivas que eliminan las causas potenciales de no conformidades y prevean su ocurrencia.

Las acciones preventivas serán apropiadas con la magnitud y el impacto de los problemas encontrados.

El procedimiento documentado para acciones preventivas debe definir requerimientos para:

- a) La identificación de las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) La determinación y asegurar la implantación de la acción preventiva necesaria;
- c) El registro de los resultados de las acciones tomadas;
- d) La revisión de las acciones preventivas tomadas.

5.3.2 AUDITORÍA DE CERTIFICACION

El equipo auditor conduce un proceso de auditoria basado y enfocado en aspectos, riesgos y objetivos significativos como lo requiere el (los) estándar(es). Los métodos utilizados durante la auditoria son entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

La estructura de la auditoria es de acuerdo con el plan de auditoria y la Matriz de Planeación de Auditoria.

5.3.2.1 INFORME DE AUDITORIA

Sistema de Gestión de la Dirección General de Personal de acuerdo con los requisitos del estándar ha demostrado la capacidad del sistema de alcanzar los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Resultados de auditoria final

Número de no conformidades identificadas:

Mayor Menor 1

Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoria y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea: **Otorgada**

Resultados de Auditorias Anteriores

Los resultados de la auditoria anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva:

El Sistema de Gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anterior y puntos específicos, han sido redefinidos dos en la sección de no conformidades del informe.

Hallazgos de auditoría

- El equipo auditor condujo la auditoría basada en procesos y enfocada en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.
- La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos del estándar auditado y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.
- La organización ha demostrando la efectiva implantación, mantenimiento y mejora de su sistema de gestión.
- La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos
- El programa de Auditorías internas se llevo a cabo y demostró su eficacia como una herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continuada conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión

- A través del proceso de Auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos del estándar de auditoría. Las demandas de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS

Líneas de investigación significativas durante la auditoría

Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e intersecciones, incluyendo la siguiente línea de investigación primaria de Auditoría:

Planificación General

Durante la planificación de la Gestión de la Dirección General de Personal, se han definido manuales, procedimientos, procesos y otros documentos; para la planificación de la gestión, existen los accesos controlados a los directorios correspondientes. El Manual de Procesos define los tiempos de actividades para cada proceso de prestación de servicios y de Gestión de Sistema ISO 9001-2000. Para cada flujo se están planteando tiempos y controles, como parte de la mejora continua.

Se ha excluido la cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001:2000 justificándola en base al trabajo de prestación de servicios basado en lineamientos de la Comandancia General de Policía y Ministerio de Gobierno; además la cláusula 7.5.2 en vista de que se usa un workflow que permite verificar, aprobar y controlar cada etapa de proceso de prestación de servicios. Adicionalmente se excluye la cláusula 7.6 en vista de no usar equipos de medición para los servicios prestados.

La Planificación de los procesos se ha definido en el RGC-19 Plan de Calidad describiendo para cada uno los requisitos relacionados con ISO

9001 :2000, las entradas, las salidas, los controles (indicadores) y registros. La gestión es conforme.

Requisitos Reglamentarios de la Organización.

Cuentan con una base legal para la prestación de servicios tales como la Ley de Personal y sus Reglamentos para la Policía Nacional, existen documentos legales entre reglamentos y otros relacionados.

Los procesos definidos e implementados se encuentran en relación al Reglamento Orgánico Funcional DNGP del 27 de Septiembre del 2006.

Se cuenta con un Comité de Gestión de Calidad conformado por el Director, Administrador del Sistema y Oficiales responsables de cada proceso (13 Miembros), se han realizado 42 reuniones y actas desde el 7/6/2006.

La Dirección del Sistema es el General Director de Personal, el representante de la Dirección es el Responsable del Proceso de Planeamiento.

Se cuenta con el software FIELD MAGISTER para actualización de la base e instrumentos legales.

Se han planteado 5 objetivos en base a la Planificación Estratégica de la Dirección de Personal y en especial proyecto (Sistema Regional de Pases). La Planificación para alcanzar los 5 objetivos se ha realizado en base al Plan Operativo Anual.

Control Documentos y Registros.

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, Control y archivo de registros y Documentación externa.

Se administra en base al PGC-01 (rev O) y la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01.

Los documentos son revisados por el Comité y luego aprobados por el Director, posteriormente se distribuyen y se publican en la Intranet de la Dirección General de Personal para consulta de todos los colaboradores. Las Modificaciones se identifican en la parte inicial del documento incluyendo un resumen del cambio.

La documentación de origen externo se maneja con la Lista Maestra; se incluye además el manejo de la información y documentación externa que llega a la Dirección y que es la fuente e inicio para prestar los servicios.

Recursos Humanos

Se incluyen los subsistemas de: Selección, Inducción, Capacitación y Evaluación. Las funciones y autoridades se han definido en el manual de actividades y responsabilidades basadas en competencias

El personal seleccionado ha sido para ocupar el puesto de: recepcionista de documentos, (dos vacantes) se ha seguido el proceso con la entrevista y análisis de una terna por puesto.

El proceso de Inducción se realiza con el instructivo de recursos Humanos y se registra los resultados en los formatos respectivos.

Las necesidades de capacitación se registran en el formato de necesidades de capacitación; se hace una evaluación previa y con esa información se plantean las acciones de mejora y se registra en el formato de capacitación aplicada.

En el Plan de Formación se han incluido y realizado eventos para auditores ISO 9001 y metodologías de mejoramiento.

Se guardan registros de asistencia así como de certificados, los mismos que ingresan por registros para su inclusión en cada hoja de vida.

La evaluación de la eficacia de la capacitación se aplica con el registro de evaluación de 360 grados. Se evaluó la eficiencia para los participantes al curso de Auditores Internos.

Se determina el ambiente de trabajo en la encuesta Ambiente Laboral para personal de la Dirección General de Personal; se ha realizado una primera mediación en el mes de mayo del 2006 y los resultados obtenidos comprenden un 67% de fortalezas.

Dirección.

Determina y provee recursos para implementar y mantener el sistema de gestión, además de los Planes Operativos anuales en base a la Planificación estratégica.

Sistemas Informáticos, Infraestructura, provisión de recursos y ambiente de trabajo

Se ha determinado la infraestructura necesaria para los procesos en el registro de sistemas informáticos, lista de equipos. Se cuenta con programa de mantenimiento informático y se registran las intervenciones en la hoja de vida de Equipos. La gestión es conforme.

Dentro del proceso de adquisiciones se ha determinado un formulario para el seguimiento de los servicios de mantenimiento, en vista de que el mantenimiento del edificio está a cargo de la Dirección General de Logística.

Se realizará la evaluación para empresa de limpieza (Ecuamaint) Generadores y bombas de agua y otras. Existe un estudio en proceso para implementar un Plan de seguridad que incluye Evacuación (a revisar en 6 meses).

Se han definido acciones de mantenimiento de equipos. Además se cuenta con planos de distribución de equipos, puntos de red y usuarios como una totalidad para la administración.

Los respaldos de la información se administran con el Instructivo de sistemas Informáticos bases de datos; se respalda la información cada día o semana dependiendo de la información. Se guardan en CDs o cintas fuera de las instalaciones de la Dirección General de Personal. (Dirección Nacional de Comunicaciones)

Compras.

Se ha elaborado la lista de materiales y servicios para la adquisición, la Selección y Calificación de proveedores que son escogidos y evaluados con el formato de evaluación de proveedores; las compras se solicitan con oficio y con solicitud de adquisición. La gestión es conforme.

Planeamiento, Nómina, Identificación Policía Registro, Licencias y Permisos, Comunicaciones, Recepción, distribución y archivo; Designación, pases y traslados; Archivo de registros. (Edificio Dirección Nacional de Tránsito)

Prestación del servicio y análisis de Tratamiento de servicio no conforme

Nomina e identificación Policial

El servicio de nómina se trasladará al edificio de la Dirección General de Personal y el servicio de Identificación permanecerá en la sede 10 de agosto; para la prestación de éste se cuenta con instrucciones como "Copia de modelo de Procesos Identificación" para el Proceso de Identificación. Existe una copia electrónica de flujo de Identificación Policial usada en la Unidad de Identificación Policía la misma que no ha sido controlada de acuerdo al manual de Calidad y a la lista de documentos, La gestión es conforme.

Recepción. Distribución v Archivo.

Se aplican los instructivos Recepción de Documentos y Archivo de Documentos. El manejo de la información se ejecuta a través del Sistema Documental WorkFlow. Para el tratamiento del Servicio no conforme se ha planificado la Matriz de Servicios no Conformes; éste incluye: el proceso, la actividad, identificación, la acción para eliminar la no conformidad, el responsable y el control. La gestión es conforme.

Para cada ingreso se asigna un ordinal en el sistema; el mismo que identifica y permite hacer la trazabilidad correspondiente. El archivo físico temporal de documentos está ordenado y conforme.

Designación Pases y Traslados

Se aplica el informe para Designación y Traslado; se cuenta con los registros de Solicitudes de pases, ejecución de pases y otros además de los flujos de actividades correspondientes. El tratamiento de servicios conformes mediante la matriz de servicio no conforme. El proceso es medido con indicadores tales como número de solicitudes atendidas y número de solicitudes recibidas. La gestión es conforme.

Registro.

La actividad se desarrolla según el flujo de Registro Méritos y Deméritos, Ascensos y Calificaciones. La gestión es conforme. El producto no conforme se trata según la matriz de registros de Gestión de Calidad; se procede en la mayoría de los casos a corregir la información en las bases de datos.

Licencias v Permisos.

Existe programación anual de licencias; la misma que se realiza en noviembre para el siguiente año. Se aplican Solicitudes de Licencias y

Permiso individual para cada caso, el análisis con el instructivo, Licencias y Permisos, para los casos relevantes de: licencias, cambios, permisos 8 días, salida al exterior.

Comunicaciones.

El proceso es administrado con la aplicación de los instructivos Comunicaciones, Ordenes Generales, Estandarización, Información y

Despacho de Documentos.

Los servicios no conformes se diligencian en base a la matriz de Servicios no conformes. Para asegurar que las órdenes vayan correctamente redactadas, éstas pasan por un proceso de revisión a cargo del Revisor. La efectividad se mide con los indicadores, número de documentos despachados, número de documentos recibidos, número de Ordenes Generales, días hábiles, este último control permite la comunicación oficial diaria para todo el País y evita que la información se acumule o rezague. Proceso sin novedad.

Planeamiento

Es la Unidad encargada de la Planificación anual de la Dirección General de Personal, se desarrolla el Plan Operativo Anual. Se presenta propuestas de mejora para la normativa y cuenta con siete instructivos; para: Incremento de Personal, Creación de Unidades Policiales Cursos al Exterior, Protección de Personas e Instalaciones, Elaboración del Orgánico, Cursos Solicitados, Contratación de Policía Especial.

Los resultados del proceso son informes con la determinación de la factibilidad o no de lo solicitado, esto se envía a la Dirección para su despacho oficial. Ha existido un proceso de mejora para conocer la asignación del personal y su distribución. El Proceso es asesor y está

conforme.

Archivo de registros.

El archivo es parte de la Dirección General de Personal y presta servicio para el manejo de documentos de toda la Policía Nacional en cuanto al Comando General.

Se cuenta con 13 Subprocesos: Revista de Comisariato, Recaudación, Legalización de Firmas, Empastado, Libros y Tarjetas, Ingreso de Ordenes Generales, Certificado de no Baja, Certificado de Baja, Mensajero, Certificación de Documentos, Archivo, Secretariado, Localización de Documentos.

Se archivarán documentos físicamente en un área ordenada y con la identificación del caso, para un fácil acuso se codifica cada libro por tema y sección. La administración es conforme.

Satisfacción usuarios.

Se aplica el instructivo para conocer la satisfacción del usuario:

Para Directores, Comandantes, Jefes y Personal Policial (tiene tres tipos de encuestas). a través de buzones de sugerencias para usuarios.

Comentarios recibidos a través de la página Web.

Se han aplicado sugerencias y mejoras como la inclusión de más personal para atención. Se prevé mejorar el esquema de preguntas del cuestionario para que no exista demasiada subjetividad y extender la atención hasta las 18H30. La evaluación inicial se realizó del 25/08 al 25/09.

Se procede a retirar del buzón las encuestas, encontrando 22 registros, los cuales en su gran mayoría son conformes y demuestran un mejoramiento en la percepción de estos usuarios.

La encuesta interna a usuarios será realizada cada seis meses.

El sitio Web publicado para los usuarios es www.dgp-polinal.gov.ec al cual

han ingresado 24200 usuarios desde su publicación en abril del 2006.,

Auditoria Internas

Se han realizado 2 procesos de auditoria interna. El 11/09 y 3/10 en base al procedimiento y los instructivos Ejecución de Auditorias y la Selección de Auditores. Al momento se cuenta con 14 auditores internos; en la instrucción se detallan las actividades de planificación, reunión de inicio, entrevistas, cierre y reporte de no conformidades. Se cuenta con programa anual, Plan por Auditoría, y formatos de informes

Acciones Correctivas / Acciones Preventivas

Se administran con el procedimiento Acciones Correctivas / Preventivas y los formularios para el tratamiento de las solicitudes de acciones correctivas (SACs) y el tratamiento de las solicitudes de acciones preventivas (SAPs); el análisis de la causa de las no conformidades para las SACs (29) y SAPs (10) es conforme.

Análisis de Datos

El manejo de las mejoras se encuentra conforme, se analizan las potenciales causas y se aplican acciones para evitar su recurrencia u ocurrencia según el caso.

Revisión gerencial Objetivos.

La Dirección de Personal realiza revisiones de los resultados de los Planes y Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. El RGC-18 usado para la revisión contiene la información para los 12 procesos. Existe una lista de requisitos de usuarios para la revisión y planificación ordenada por atributos deseados vs. evidencias, requisitos legales y seguimiento en base a los 8 principios de calidad. La frecuencia establecida es al menos cada 6 meses. En la última revisión del Comité se analizan los resultados de procesos y

productos, retroalimentación del usuario, resultados de auditorías, estado de acciones correctivas y preventivas, cambios que podrán afectar el sistema (actitud, compromiso, capacitación, infraestructura), recomendaciones, política, objetivos, revisión de la planificación estratégica. El resultado de la gestión está en un 40% según la escala del modelo de excelencia.

No conformidades.: _1 Departamento Función:

Adquisiciones

Documento Referencia.:

Detalles de la No Conformidad:

Durante la revisión del proceso de Identificación Policial no se pudo confirmar la efectividad del servicio por cuanto existe falta de material desde hace una semana, el mismo que fue solicitado por el responsable en el mes de agosto. En la lista de materiales RAD 05 no constan estos materiales como críticos para la prestación del servicio.

Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva del estándar de auditoría y manteniendo los registros completos.

Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará una visita de seguimiento en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuada.

Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, deberán ser realizadas inmediatamente y los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS para su cierre en el plazo de 90 días.

En la siguiente visita de auditoria programada, el equipo auditor de SGS dará seguimiento a todas las no conformidades identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas.

Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora

Asegurar la consistencia en el uso de los nombres de los procesos en la lista maestra de documentos (columna1) y los definidos en cada casilla del mapa de procesos del Manual de Calidad (rev 1) por ejemplo: Sistemas vs. Infraestructura; Medición de la satisfacción al cliente vs. satisfacción usuario.

Asegurar un mecanismo para planificar y monitorear el cumplimiento del objetivo #1, puede ser en base a una de las estrategias usadas en la planificación de los otros 4 objetivos.

Evaluar la posibilidad de generar un check list de control del estado de la infraestructura usada en los dos pisos: lámparas, baterías sanitarias, estado de teléfono, pisos y paredes, cerraduras, instalaciones eléctricas y otros para reportar continuamente de proveedor interno (Logística) y conseguir su atención inmediata.

Actualizar la información del sitio Web continuamente, esto incluye la información de la organización y el análisis de los comentarios de los usuarios.

CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS										
NC. No.	DESCRIPCION	IDENTIFICADO POR:	ÁREA	FECHA IDENTIFICACION	FECHA APRUEBA RD.	NOMINADO MANEJO NC.	FECHA APRUEBA RD. PLAN ACCION	FECHA IMPLEMENTACION	FECHA REVISION FINAL	FECHA CIERRE NC.
1	En el proceso de Identificación Policial se evidencia documentos del sistema de gestión de la calidad no controlados, además no tienen acceso al servidor para consulta.	auditor externo	SISTEMAS INFORMATICOS	26-oct-06	26-oct-06	ADMINISTRADOR SGC	26-oct-06	26-oct-06	27-oct-06	27-oct-06
2	El personal correspondiente al proceso de identificación Policial desconoce la política de calidad	auditor externo	TODAS	26-oct-06	26-oct-06	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	26-oct-06	26-oct-06	27-oct-06	27-oct-06

REVISO RD

APROBO DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL

5. 4. MEJORAMIENTO CONTINUO

La importancia del Mejoramiento Continuo para una organización de calidad es imperativa para comprender las características del proceso y cambiarlo haciéndolo más efectivo, eficiente y adaptable. Para obtener una posición competitiva las estructuras requieren orientarse hacia un cambio organizacional, que dirigido hacia el mejoramiento continuo irradie hacia todos los niveles, se necesita una nueva visión del Director quien cada día tiene el reto de mejorar sus estándares de productividad.

La Alta Dirección se considera un promotor del cambio que, establece una relación de beneficio mutuo con quienes esperan algo de la organización como miembros, proveedores, usuarios, y jefes de procesos, aspecto que permita una mejora progresiva y continua de la organización.

Como Dirección General de Personal se debe enfocar a conocer las necesidades de sus usuarios tanto internos como externos, ya que sus necesidades son dinámicas, las prácticas renovadas constituye una oportunidad valiosa para mejorar hacia posiciones competitivas.

En la actualidad no sólo es responsabilidad desarrollar Policías especializados, sino que los miembros necesitan un desempeño múltiple con capacidades que les permitan participar y apoyar positivamente el proceso de cambio y mejoramiento en la empresa.

Para mejorar la productividad hay que implantar en la organización, un compromiso conjunto de participación en un proceso continuo de mejora, que involucre tanto a la alta dirección como a los trabajadores.

La eficiencia, eficacia y la calidad jamás pueden ser impuestas, se necesita el esfuerzo, y la voluntad de los sectores operativo, administrativo, jefes de procesos, y la alta dirección, quienes deben comprometerse en los procesos productivos.

Es importante establecer líneas de acción a emprenderse por los participantes en la gestión de mejora continua, que pueden ser:

- 1.- Contar con una estructura dinámica totalmente organizada sustentada en una base tecnológica e informática que facilite las tareas de la organización.
- 2.- La prioridad debe centrarse en los recursos humanos mediante:
 - Capacitación permanente.
 - Condiciones del lugar de trabajo.
 - Motivación estímulo y bienestar de los trabajadores.
 - Fortalecimiento de las relaciones laborales.
- 3.- Entorno social propicio para la productividad y a la calidad de los servicios.

W. Edwards Deming, considerado como el padre de la calidad, menciona que los administradores y no los operativos, son la fuente principal de incrementos en la productividad, al administrar adecuadamente a la variable gente y a la variable operaciones.

Las estrategias de productividad más avanzadas determinan que se debe generar y estimular la participación de los miembros, debido al gran potencial de conocimientos y experiencias cotidianas que en el proceso de trabajo han desarrollado.

La calidad está asociada no sólo con los productos y servicios, sino principalmente con la manera en que la gente trabaja, la forma en que se trata y aplica los sistemas y procedimientos. Incluye todos los aspectos del comportamiento humano.

Un aspecto importante del mejoramiento continuo ha sido su énfasis en el proceso con una Dirección que apoya y reconoce los esfuerzos de la gente orientada al mejoramiento. Esto difiere de nuestras prácticas administrativas ya que revisa estrictamente el desempeño de las personas sobre la base de los resultados y no se premia el esfuerzo realizado.

En la actualidad en las organizaciones, la normalización o estandarización ha alcanzado diferentes niveles de efectividad, dentro de la institución.

5.4.1. PROCESO DE MEJORA CONTÍNUA

La estrategia de mejoramiento debe superar con estándares de rendimiento superior, este puede ser orientado a la administración, al grupo o al individuo..

El proceso de mejoramiento continuo es una tarea de personas y para que funcione necesita que todos los involucrados desempeñen la parte que les corresponde de la mejor manera posible.

El proceso de mejoramiento continuo requiere del esfuerzo de todos (llámese ésta Alta Dirección, Jefe de Proceso, trabajador, etc.) es necesario que el grupo se involucre directamente que esté convencido de los beneficios que aporta el proceso de mejoramiento continuo, que se convierta en un equipo, para convencer a la gente se necesita de un verdadero líder, cualquier proyecto de mejora implica cambios y casi siempre los cambios generan resistencia, entonces es muy probable que la participación del grupo no surja espontáneamente sino que será preciso propiciarla.

Tener los mejores procesos de la organización deberá ser la meta de todos; pero necesitamos de la participación y liderazgo firme que nos indiquen de qué manera estamos avanzando. A esto se refiere la calificación del proceso de la empresa. De ésta surgen los acontecimientos trascendentes y los puntos de reconocimiento para los equipos de mejoramiento del proceso.

Para su aplicación se ha diseñado un instructivo de mejora continua que es el documento sobre el cual debe trabajar la organización para integrarse a la ruta de la Calidad

5.4.1.1 OBJETIVO

Este proceso tiene como finalidad guiar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de la utilización de la Política de la Calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las

auditorias, el análisis de datos y las acciones tomadas por la Dirección.

5.4.1.2 ALCANCE

Se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad abarcando los resultados obtenidos en la Revisión Crítica hasta alimentar el Proceso de Manejo de Documentos, cabe recalcar que es un proceso cíclico que por su misma naturaleza se retroalimenta y mantiene en constante actividad.

5.4.1.3 DEFINICIONES

Se refiere a los conceptos y vocabulario de la norma ISO 9000: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.

5.4.1.4. DESCRIPCIÓN, REGISTROS E INDICADORES

Para este trámite es necesario definir los registros e indicadores que luego de ser analizados en la revisión gerencial determinara los valores alcanzados cor la organización.

5.4.1.5 REGISTROS

- ✓ Plan de Acción
- ✓ Acta reunión Comité de Calidad
- ✓ Registro de Asistencia

5.4.2 INSTRUCTIVO PLAN DE ACCION MEJORAMIENTO CONTINUO

Esta herramienta recoge los pasos que debe procurar la organización, para que luego de haber alcanzado la certificación, se implemente un programa debidamente conocido y practicado por los miembros de la Institución para iniciar este camino sobre la ruta de la calidad, a continuación detallamos las instrucciones.

1. Convocar a una reunión de trabajo con sus colaboradores o bien con los implicados en los problemas que se desea solucionar. Si el problema afecta en forma directa algún requisito establecido en la Norma ISO 9001-2000 (especialmente aquellos que atentan a la satisfacción al cliente o a la calidad del servicio) deben ser manejados a través de un Plan de Acción. Éste debe tener el seguimiento respectivo y la aprobación respectiva del Comité de Calidad.
2. Cuando los problemas y/o oportunidades de mejora son manejables y no requieren Revisión por el Comité se generará el Informe de Acciones correctivas y/o preventivas y se les dará el seguimiento respectivo.
3. Verificar que el Plan de Acción cumpla con los requisitos que su formato exige.
4. El Plan de Acción debe ser llevado a la próxima reunión del Comité de Calidad para su aprobación.
5. El Comité aprobará la acción tomada, los recursos necesarios para cumplir con dicha acción, la fecha de inicio y terminación y de ser necesario agregará comentarios que sean importantes.

6. El Comité de Calidad dará seguimiento a los Planes de Acción que no hayan terminado y cuando haya concluido el tiempo establecido para su finalización los verificará y dará por concluido.

7. Se archivará los Planes de Acción de las distintas áreas de la Organización determinadas

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente trabajo es importante aportar con algunas conclusiones y recomendaciones, la presente investigación estuvo enmarcada en la modalidad de Proyecto Factible apoyado en un trabajo de campo, que se define como una investigación, y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo reestructurado para solucionar problemas, procedimientos y necesidades de la Dirección General de Personal; Estos conceptos tienen relación con la formulación de nuevas políticas, aplicación de tecnología de punta, rediseño de procesos. Es importante destacar que de acuerdo con este sistema, el desarrollo de la tesis se efectuó en tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño y ejecución.

En la primera fase, el trabajo se apoyó en una investigación de campo descriptiva, en la cual fue diagnosticada la situación que presenta la gestión de la Dirección General de Personal realizada durante los años anteriores aplicando un sistema funcional; mediante la aplicación de entrevistas como técnica de recolección de datos, en un lapso de 30 días, a una población conformada por ochenta y cuatro personas que laboran en la Dirección General de Personal, quienes suministraron toda la información del funcionamiento de la estructura funcional de la Dirección General de Personal aspecto que sirvió de base del diagnóstico organizacional sobre el cual se desarrollo el presente trabajo.

La segunda fase correspondió al desarrollo del nuevo diseño estructural basado en procesos, trabajo que ha tomado un tiempo aproximado de 8 meses en los cuales se estableció los procesos Gobernadores, conformados por la Dirección y Subdirección, este nivel debe responder al organismo superior denominado Comando General, autoridad máxima de la Policía Nacional, a la cual debemos responder convirtiéndonos en el socio estratégico de la Comandancia General para la Administración del Recurso Humano.

La tercera fase se aplica con la ejecución de la Auditoría de Certificación donde la Certificadora analiza el organismo y el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la normas ISO 9001-2000, considerando que la Dirección General de Personal ha consolidado un sistema de Gestión de Calidad en su diseño e implementación iniciando un proceso de cambio que le ubica en un porcentaje del 40% considerada una organización que puede alcanzar la eficiencia en su trabajo en los siguientes años.

6.1. CONCLUSIONES

- 6.1.1 La Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador determinó falencias en su estructura funcional lo cual podría llegar a colapsar de no tomarse medidas para cambiar ese esquema funcional a un sistema de gestión por procesos. De acuerdo con el diagnóstico realizado la organización presenta un nivel de eficiencia del 17%, equivalente a un alto riesgo incapacidad para administrar el Recurso Humano.
- 6.1.2 La rotación permanente del personal, su falta de capacitación y sobre todo la inexistencia de procedimientos perfectamente establecidos y documentados, no han permitido un desarrollo de actividades estructuradas, sometidas en varias ocasiones a las decisiones y disposiciones sin fundamento técnico en la administración del Recurso Humano, provocando severas dificultades en la estabilidad y rendimiento del personal Policial.
- 6.1.3 La falta de un marco jurídico adecuado en relación a la normativa necesaria para ejecutar los cambios necesarios de la estructura organizacional de un sistema funcional a la gestión por procesos es un limitante que debe superarse para trabajar en el enfoque basado en procesos.

- 6.1.4 La aplicación de un sistema basado en procesos y el cumplimiento de las normas de calidad ISO.9001-2000 permitirá a la Dirección General de Personal rediseñar su estructura y desarrollar un sistema de Administración de Personal de calidad que satisfaga los requerimientos de la Institución.
- 6.1.5 El desarrollo del sistema de calidad como un plan piloto en la Dirección General de Personal, facilitara la aplicación de un sistema por procesos en todas las dependencias de la Policial Nacional con lo cual se contará con estructuras de calidad y con productos de excelencia.

6.2. RECOMENDACIONES

- 6.2.1 Cambiar la estructura actual de la Dirección General de Personal para revertir el nivel de eficiencia detectado, utilizando la metodología de procesos, con conceptos de calidad en los productos y servicios.
- 6.2.2 Establecer y documentar todos los procesos de la Policía nacional para que la organización funcione de manera eficiente y eficaz, capaz de responder a los nuevos retos y exigencias, con nuevos conceptos de interrelación, optimizando los recursos para producir servicios y bienes de calidad que alcancen el reconocimiento de los usuarios.
- 6.2.3 Desarrollar un programa de Mejora Continua que privilegie al ser humano como el recurso mas importante de la organización, con un marco jurídico adecuado que asegure la estabilidad y perfeccionamiento de sus miembros en cada especialidad, que oriente a la organización a un crecimiento dentro de sus objetivos.

- 6.2.4 Mantener los procesos y cumplir con las normas de calidad ISO.9001-2000 para satisfacer las necesidades de la Institución.

- 6.2.5 Promover sobre la base de la certificación que pueda alcanzar la Dirección General de Personal una cultura de calidad, en todas las estructuras de la Institución y buscar una certificación para toda la Policía Nacional, orientados a la calidad con productos y servicios de excelencia para la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 ARTHUR W. SHERMAN JR. Y GEORGE W. BOHLANDER. Administración De Los Recursos Humanos. Ed. Grupo Editorial Iberoamericana. México 1998.
- 2 Administración por procesos HUNTER & HUNTER 2006
- 3 ANDA, GUTIÉRREZ CUAUHTÉMOC; "Administración y Calidad"; Limusa Noriega Editores Mexico, 1995.
- 4 Burocracia en corporaciones públicas y privadas. Jorge Etkin. Ediciones Macchi. 1986.
- 5 COLUNGA, DÁVILA CARLOS; "Administración Para La Calidad"; Panorama Editorial; México, 1995
- 6 DEMING, W. EDWARDS; "Calidad, Productividad y competitividad la salida de la crisis"; Editorial Díaz De Santos; Madrid, 1989.
- 7 DIRECCIÓN DE LA MERCADOTECNIA, Análisis, Planeación, Implementación Y Control Kotler, Philip Editorial Prentice-Hall, México, 1993
- 8 EL CONTROL COMO FASE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO trabajo realizado por Ortiz, Carlos Rodríguez, Vanessa Romero, Mairena
- 9 La competitividad a través de la productividad. Eric Hörnell. Financial Times-Folio. 1994.
- 10 IDALBERTO CHIAVENATO. Introducción A La Teoría General De La Administración. Ed. Mc. Graw Hill.
- 11 ISHIKAWA, KAORU; "¿Qué es Control Total De La Calidad?"; Editorial Normal; Colombia, 1986.
- 12 RODRÍGUEZ CHÁVEZ, CELIA; Antología De "La Calidad Personal Base De Todas Las Demás Calidades"; Derechos Reservados, 2002. (Sin Valor Comercial)
- 13 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMAS ISO 9000 2000 , Norma técnica ecuatoriana. 2001
- 14 THOMPSON, A.A.; STRICKLAND, A.J. (1994): Dirección Y Administración Estratégicas: Onc Robinson, Colin. Como Negociar, Guía Para Hacer Transacciones Productivas.

- 15 TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN, SISTEMAS Y MÉTODOS. Lardent - Gómez Echaren y Loro. Editorial club de Estudio. 1984
- 17 HAMMER MICHAEL & JAMES CHAMPY, (1994). Reingeniería, Editorial Norma
- 18 HARRINGTON JAMES H. (1993) Mejoramiento de los procesos de la empresa , editorial McGraw-Hill-Interamerican,SA.

INDICE

CAPITULO I

9. Introducción	1
1. Nacimiento y evolución	1
2. Estructura de la organización	3
10. Objetivos	5
11. Diagnostico de la organización	6
1. Diagnóstico	6
2. Recomendaciones	9
12. Alcance	11

CAPITULO II

2.5 Herramientas Básicas para el Levantamiento de Procesos	13
2.5.1 Flujograma	14
2.5.2 Verificación	16
2.6 Mapeo de proceso.	19
2.6.1 Organigrama Funcional de la DGP	20
2.6.2 Mapa de Procesos.	21
2.7 Elaboración de los diagramas de flujo	22
2.7.1 Proceso Planeamiento apreciación de personal	24
2.7.2 Proceso Planeamiento selección de cursos	28
2.7.3 Proceso Archivo Pasivo de documentos, revista de comisario	35
2.7.4 Archivo Pasivo de documentos, recaudación	39
2.7.5 Procesos informáticos, entrega de hoja de vida	43
2.7.6 Procesos informáticos rectificación de datos	47
2.7.7 Proceso registro de documentos evaluaciones anuales	51
2.7.8 Proceso registro de documentos ,felicitaciones	57
2.7.9 Proceso designación y traslados, pases	64
2.7.10 Proceso concesión de licencias y permisos, licencias	71
2.7.11 Proceso concesión de licencias permiso para contraer matrimonio	81

2.7.12	Proceso legal Notificaciones y Citaciones	83
2.7.13	Proceso legal resoluciones sobre situaciones policiales	89
2.7.14	Proceso administración de documentos Recepción de documentos	105
2.7.15	Proceso administración de documentos Archivo de documentos	128
2.7.16	Proceso sistema documental elaboración de comunicaciones	134
2.7.17	Proceso sistema documental Designación de oficiales de control	138
2.7.18	Proceso Gestión de Recursos Humanos selección de personal	146
2.7.19	Proceso Gestión de Recursos Humanos inducción de personal	153
2.7.20	Proceso Análisis, Medida y Mejora Controles estadísticos	159
2.7.21	Proceso Análisis, Medida y Mejora, tratamiento de no conformidades	163
2.8	Elaboración de Instructivos	23
2.8.1	Instructivo Incremento de Personal	26
2.8.2	Instructivo para Cursos policiales y especialidades	30
2.8.3	Instructivo para la Obtención de revista de comisario	37
2.8.4	Instructivo para la Recaudación de las especies valoradas	41
2.8.5	Instructivo para Entrega de hoja de vida	45
2.8.6	Instructivo para Rectificación de datos	49
2.8.7	Instructivo para Registro de evaluaciones anuales	53
2.8.8	Instructivo para Registrar meritos (felicitaciones)	59
2.8.9	Instructivo para Designación y traslados	66
2.8.10	Instructivo para Concesión de licencias y permisos, licencias	73
2.8.11	Instructivo para Notificaciones y Citaciones	83
2.8.12	Instructivo para Resoluciones sobre situaciones policiales	91
2.8.13	Instructivo para Administración de Documentos recepción	107
2.8.14	Instructivo para Administración de Documentos, Archivo activo	130
2.8.15	Instructivo para Elaboración de comunicaciones	136
2.8.16	Instructivo para Designación de oficiales de control.	140
2.8.17	Instructivo para selección de personal	148
2.8.18	Instructivo para inducción de personal	155
2.8.19	Instructivo para Análisis, Medida y Mejora controles estadísticos	161
2.8.20	Instructivo para tratamiento de no conformidades	165

CAPITULO III

3.1	Elaboración de los proyectos de Reglamentos “Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal”, y “Reglamento de Pases y Traslados de la Policía Nacional”.	168
3.1.1	Proyecto de Reglamento “Reglamento Orgánico de la Dirección General de Personal”.	168
3.1.2	Proyecto de “Reglamento de Pases y Traslados de la Policía Nacional”.	185
3.2	Elaboración De Manuales de Calidad y de Mejora Continua	202
3.2.1	Manual de Calidad de la Dirección General de Personal	203
3.2.2	Manual de Mejora Continua	221
3.3	Políticas de La Dirección General de Personal	241
3.3.1	Directrices, Políticas y Sondeos de la Organización	243
3.3.2	Políticas de la Calidad	244

CAPITULO IV

4.1	Satisfacción del Cliente	245
4.1.1	Instructivo de Satisfacción del Usuario/ Cliente	246
4.2	Auditorias Internas	253
4.2.1	Procedimiento para Auditorias Internas	253
4.2.2	Manual de Procedimiento para Auditorias Internas	254
4.2.3	Instructivo para ejecución de auditorias	261
4.2.4	Auditoria Interna realizada en la Dirección General de Personal	264

CAPITULO V

5.5	Preauditorias	267
5.6	Auditoria	274
5.7	Certificación	275

5.7.1	La norma ISO 9001-2000	276
5.7.2	Auditorias de Certificación	302
	5.7.2.1 Informe de Auditoría	302
5.8	Mejoramiento continuo	316
	5.8.1 Proceso de Mejora Continua	318
	5.8.2 Instructivo de acción para Mejora Continua	320
 CAPITULO VI		
6	Conclusiones y recomendaciones	322
	6.1 Conclusiones	323
	6.2 Recomendaciones	324
 BIBLIOGRAFIA		
		326
 INDICE		
		328