



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, AÑO 2011”.

Tesis de Grado previo la obtención del título de Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad

Autor : Eco. Gonzalo Vicente Cáceres Saltos

Director: M.Sc. Edgar Mauricio Rodríguez Estrada, MBA

Centro universitario: Quito

2011

M.Sc. Edgar Mauricio Rodríguez Estrada, MBA
DIRECTOR DE LA TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por la estudiante: **GONZALO VICENTE CÁCERES SALTOS**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Quito, 07, 15, 2011.

f)

M.Sc. Edgar Mauricio Rodríguez Estrada, MBA

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, **GONZALO VICENTE CÁCERES SALTOS**, como autor del presente trabajo de investigación, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f).....

Gonzalo Vicente Cáceres Saltos

AUTOR DE LA TESIS

0200662153

CESIÓN DE DERECHOS

Yo **GONZALO VICENTE CÁCERES SALTOS**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad “.

Quito, 07, 15, 2011.

f).....

Gonzalo Vicente Cáceres Saltos

AUTOR DE LA TESIS

0200662153

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro creador, porque siempre me cubre de energía y bendiciones para superar cualquier barrera.

A la U.T.P.L, prestigioso Centro del saber y la investigación, por brindarme la oportunidad de descubrir nuevos horizontes en el infinito mundo del conocimiento.

Al señor M.Sc. Edgar Mauricio Rodríguez Estrada, MBA, Director de este trabajo, por la orientación generosa y oportuna para el desarrollo del mismo.

Al señor Tcrl. De Policía de E.M. Ing. Byron Vallejo, Director Nacional de Comunicaciones Acc., por su noble decisión en buscar nuevos rumbos para nuestra Institución.

A ese maravilloso grupo de hombres, mujeres Policías y empleados civiles de la Unidad; en especial, a mis compañeros de la Jefatura Financiera quienes apoyaron con valiosas ideas esta realidad.

A todos ustedes, mi compromiso inquebrantable de un mejor servicio a la Policía Nacional y la sociedad en general.

DEDICATORIA

*A la dama que siempre me acompaña en los triunfos como éste,
Myriam, mi sencilla y dulce esposa.*

*A mi "Prince", querida e inigualable hija, que con sólo su presencia,
me anima a la superación.*

A ustedes, porque el aprendizaje, será nuestra tarea permanente...

AUTORÍA

Yo, **GONZALO VICENTE CÁCERES SALTOS**, como autor del presente trabajo de investigación, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f).....

Gonzalo Vicente Cáceres Saltos

AUTOR DE LA TESIS

0200662153

CESIÓN DE DERECHOS

Yo **GONZALO VICENTE CÁCERES SALTOS**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad “.

Quito, 07, 15, 2011.

f).....

Gonzalo Vicente Cáceres Saltos

AUTOR DE LA TESIS

0200662153

A G R A D E C I M I E N T O

A Dios nuestro creador, porque siempre me cubre de energía y bendiciones para superar cualquier barrera.

A la U.T.P.L, prestigioso Centro del saber y la investigación, por brindarme la oportunidad de descubrir nuevos horizontes en el infinito mundo del conocimiento.

Al señor M.Sc. Edgar Mauricio Rodríguez Estrada, MBA, Director de este trabajo, por la orientación generosa y oportuna para el desarrollo del mismo.

Al señor Tcrl. De Policía de E.M. Ing. Byron Vallejo, Director Nacional de Comunicaciones Acc., por su noble decisión en buscar nuevos rumbos para nuestra Institución.

A ese maravilloso grupo de hombres, mujeres Polícías y empleados civiles de la Unidad; en especial, a mis compañeros de la Jefatura Financiera quienes apoyaron con valiosas ideas esta realidad.

A todos ustedes, mi compromiso inquebrantable de un mejor servicio a la Policía Nacional y la sociedad en general.

DEDICATORIA

A la dama que siempre me acompaña en los triunfos como éste, Myriam, mi sencilla y dulce esposa.

A mi "Prince", querida e inigualable hija, que con sólo su presencia, me anima a la superación.

A ustedes, porque el aprendizaje, será nuestra tarea permanente...

INDICE DE CONTENIDOS

	PÁGINA
Certificación del director.....	II
Autoría.....	III
Cesión de los derechos.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	7

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1.	Reseña histórica.....	10
1.2.	Base legal.....	14
1.3.	Estructura organizacional.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Normas ISO 9001-2008.....	23
2.1.1.	Reseña histórica.....	23
2.1.2.	Importancia de las normas ISO.....	28
2.1.3.	Conceptos fundamentales (términos y definiciones).....	30
2.1.4.	Estructura de la norma ISO 9001-2008.....	37
2.1.5.	Principios de la gestión de la calidad.....	41

CAPÍTULO III

JUSTIFICACIÓN

3.1.	Alcance.....	51
3.2.	Diagnóstico de la situación actual de la norma ISO 9001:2008 en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.....	52
3.2.1.	Objetivos del diagnóstico.....	54
3.2.2.	Variables.....	55
3.2.3.	Matriz de relación.....	57
3.2.4.	Mecánica operativa.....	59
3.2.4.1.	Población o universo.....	59
3.2.4.2.	Determinación de la muestra.....	59
3.2.4.3.	Información primaria.....	59
3.2.4.4.	Tabulación y análisis de la información.....	59
3.3.	Resultados.....	61
3.4.	Planteamiento del problema.....	66

CAPITULO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

4.1.	Documentos mandatorios.....	69
4.1.1.	Objetivos de calidad.....	69
4.1.2.	Política de calidad.....	70
4.1.3.	Manual de calidad.....	

4.1.3.1.	Información de la organización.....	71
4.1.3.2.	Alcance del sistema de gestión de calidad.....	72
4.1.4.	Procedimientos mandatorios.....	73
4.1.5.	Mapa de procesos.....	74
4.2.	Levantamiento de los procesos de la Dirección Nacional De Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador...	77
4.2.1.	Procesos Gobernantes.....	78
4.2.2.	Procesos de realización.....	80
4.2.2.1.	Procesos de Redes.....	81
4.2.2.1.1.	Proceso de recepción de documentos.....	81
4.2.2.1.2.	Proceso para elaboración de proyectos.....	85
4.2.2.1.3.	Proceso para análisis de ofertas.....	89
4.2.2.1.4.	Proceso para realizar especificaciones técnicas.....	93
4.2.2.1.5.	Proceso para elaboración de informes técnicos.....	97
4.2.2.1.6.	Proceso para el mantenimiento y reparación de equipos de comunicación.....	100
4.2.2.1.7.	Proceso para instalación de equipos de comunicación.	104
4.2.2.1.8.	Proceso para la programación de equipos de comunicación	108
4.2.2.1.9.-	Proceso para la administración de los sistemas de Comunicaciones.....	112
4.2.2.1.10.	Proceso para la supervisión de la implementación de los proyectos aprobados.....	115
4.2.2.2.	Procesos de Informática.....	119
4.2.2.2.1.	Proceso de soporte técnico para usuarios de	

	software, hardware y servicios de red.....	119
4.2.2.2.2.	Proceso de instalación o traslado de hardware –software.	123
4.2.2.2.3.	Proceso de instalación de servicios de red.....	127
4.2.2.2.4.	Proceso de actualización de claves de acceso.....	131
4.2.2.2.5.	Proceso de obtención de respaldos de información.....	135
4.2.2.2.6.	Proceso para uso de la sala de capacitación DNC.....	139
4.2.3.	Procesos de soporte o apoyo.....	143
4.2.3.1.	Procesos de la Jefatura Financiera.....	144
4.2.3.1.1.	Proceso para el pago de servicios básicos.....	144
4.2.3.1.2.	Proceso para la adquisición de bienes o servicios a través de ínfima cuantía.....	149
4.2.3.1.3.	Proceso para la adquisición de bienes o servicios a través de subasta inversa.....	154
4.2.3.1.4.	Proceso para la adquisición de bienes o servicios a través del catálogo electrónico.....	159
4.2.3.1.5.	Proceso para la adquisición de bienes o servicios a través de menor cuantía.....	164
4.2.3.1.6.	Proceso para el pago de viáticos.....	169
4.2.3.1.7.	Proceso para el pago de combustibles para las coordinaciones distritales.....	175
4.2.3.1.8.	Subproceso de certificación presupuestaria.....	180
4.2.3.1.9.	Proceso para el levantamiento de nuevos procesos....	185
4.2.3.1.10.	Proceso para la actualización de procesos.....	190
4.2.4.1.	Procesos de Asesoría Jurídica.....	196
4.2.4.1.1.	Proceso para contratación por adquisición de bienes	

	y servicios de ínfima cuantía.....	196
4.2.4.1.2.	Proceso para contratación por adquisición de bienes y servicios de subasta inversa.....	200
4.2.4.1.3.	Proceso para contratación por adquisición de bienes y servicios de menor cuantía.....	206
4.2.4.1.4.	Proceso para contratación por adquisición de bienes y servicios por régimen especial.....	210
4.2.4.1.5.	Proceso para contratación por adquisición de bienes y servicios por catalogo electrónico.....	215
4.2.5.1.	Procesos de recursos humanos.....	219
4.2.5.1.1.	Proceso registro asistencia personal civil.....	219
4.2.5.1.2.	Proceso registro de permiso hasta 8 días al personal civil.	222
4.2.5.1.3.	Proceso apertura currículo personal civil.....	225
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	228
	BIBLIOGRAFIA.....	232
	ANEXOS.....	233

INDICE DE CUADROS Y ANEXOS

No.		PÁGINA
1	Organigrama estructural de la Dirección Nacional de Comunicaciones	21
2	Entrevista sobre el Sistema de Gestión de Calidad	53
3	Símbolos de diagramación utilizados	78

ANEXOS:

INDICE DE CUADROS Y ANEXOS

No.		PÁGINA
1	Organigrama estructural de la Dirección Nacional de Comunicaciones	21
2	Entrevista sobre el Sistema de Gestión de Calidad	53
3	Símbolos de diagramación utilizados	78

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se titula “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, año 2011”.

Las actividades técnico, operativas, administrativas y financieras en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, se llevan a cabo mediante la aplicación de la normativa interna y externa que rigen a las entidades del Sector Público; sin embargo, en esta Unidad Policial, no existe un Sistema de Gestión de Calidad, considerado como un elemento básico dentro de la administración de las labores diarias de cualquier organización.

Al plantearnos este reto, nos propusimos los siguientes objetivos:

1. – Estructurar los procesos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, basados en la norma ISO 9001:2008, que permitan evidenciar el cumplimiento a los requerimientos de los elementos de dicha norma.
- 2.- Levantar y diagramar los procesos institucionales en base a lo establecido en la norma ISO 9001:2008, los mismos que integrados a los documentos mandatorios, permitirán plasmar en una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, para la Entidad.

En cuanto a su cumplimiento, señalaremos que se ha logrado dicho fin, según lo demuestra el contenido de la tesis; así:

El Capítulo I; se refiere a las consideraciones generales de la organización, donde se han incluido aspectos teóricos relevantes como la reseña histórica de la organización; es decir, el desarrollo de las comunicaciones a través del tiempo; la base legal o los aspectos jurídicos sobre su nacimiento; y, la estructura organizacional de la misma, con su reglamentación en cuanto a funciones y responsabilidades.

El Capítulo II; trata sobre el marco teórico, estructura de las normas ISO, su importancia, conceptos fundamentales, los principios de la gestión de la calidad.

El Capítulo III; justifica la elaboración del estudio; a través del alcance, el diagnóstico, los resultados obtenidos del trabajo de campo, por consiguiente el planteamiento del problema en sí.

El Capítulo IV; representa la parte medular del trabajo, hemos considerado los documentos mandatorios como son los objetivos de calidad, la política y manual de calidad, el mapa de procesos; así como también se realizó el levantamiento y diagramación de los principales

procesos de la Entidad, debiéndose completar en adelante, aquellos que por su propia naturaleza requieren mayor tiempo de análisis e integración de recursos.

En este trabajo no se podían obviar las respectivas conclusiones y recomendaciones, basadas en el análisis y la investigación del problema fundamental, por lo que, se sugirieron las acciones respectivas a tomar.

Para la obtención del trabajo, se han aplicado los diferentes métodos y técnicas que sugiere la norma general de investigación científica, partiendo del método histórico, la observación y análisis de las actividades, incluido entrevistas con los principales actores de la Entidad con el fin de que los resultados sean lo más cercanos a la realidad.

El cronograma presentado en este proyecto, en función de lo señalado por la Universidad, prácticamente se ha cumplido sin mayores dificultades, gracias al apoyo del personal de la organización; así como la orientación clave y la respuesta oportuna del señor Director de la tesis.

Para la ejecución del presente trabajo se contó con la participación del personal que directamente labora en la Entidad, como el señor Teniente Coronel Byron Vallejo Director Nacional (Acc.), los señores Jefes departamentales; personal de la Jefatura Financiera; así: Sgos. Jorge Quezada, Contador; Empleada Civil Jeanneth Correa, Administradora de Caja; Ing. Evelyn Tapia, Encargada de Presupuesto, y el autor del documento, Teniente Coronel de Policía Vicente Cáceres, Jefe Financiero, quienes trabajando en equipo brindaron el aporte necesario para la obtención de los objetivos previstos.

El trabajo requirió el apoyo de ciertos documentos legales internos y de aplicación nacional, que se cuenta en la misma Unidad Policial, así como también varios textos de consulta sobre la administración y de varios artículos de Internet, tal como constan en su parte correspondiente.

Como resultado de la aplicación de este trabajo de investigación, los funcionarios (personal policial y empleados civiles) de esta dependencia del sector público lograremos incrementar la eficiencia y la eficacia en las actividades cotidianas; pues dicho personal, contará con un mayor nivel de competencia y comprometimiento, sin perder el horizonte del cumplimiento de la normativa legal vigente y redundando en un mejor servicio a la Policía Nacional y la comunidad misma.

CAPÍTULO I:

CONSIDERACIONES GENERALES

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1.- RESEÑA HISTÓRICA

El desarrollo de las comunicaciones a través del tiempo, ha contribuido a un amplio campo de información y desarrollo institucional; tanto así, que en las empresas públicas o privadas, las comunicaciones constituyen el elemento básico del buen funcionamiento y cumplimiento de sus tareas asignadas, entregando los datos requeridos, en el lugar y en el instante oportuno que así lo necesiten.

A medida que las fronteras van perdiendo valor para los delincuentes, resulta cada vez más importante disponer de un sistema de comunicación policial nacional eficaz. Una de las funciones esenciales de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador; es justamente, ésta, la de posibilitar el intercambio de información, de forma segura y rápida, entre los servicios policiales de nuestro País.

Si bien, los delincuentes y las organizaciones delictivas suelen estar implicados en diversas actividades, el sistema de comunicación policial ecuatoriano ha permitido a sus miembros detectar a los integrantes de esas implicaciones, evitando la comisión de actos delictivos, en ciertos casos, como facilitando a los organismos encargados de la aplicación de la ley a resolver los sumarios y emitir sus veredictos.

Es muy cierto que, en la actualidad, en cuestión de segundos, los usuarios autorizados pueden buscar y cotejar información gracias al acceso directo a las bases de datos sobre presuntos delincuentes o personas buscadas por la justicia, vehículos, obras de arte y documentos de viaje robados o perdidos, huellas dactilares, perfiles de ADN, personas implicadas en el jugoso rédito malhabido del narcotráfico, o relaciones con armas de fuego, en fin una serie de aspectos negativos que de una u otra manera han afectado la tranquilidad de nuestros ciudadanos.

Con todas estas circunstancias en contra, la Policía Nacional del Ecuador, no podía quedarse al margen de un desarrollo tecnológico; y para nuestro caso, tal como lo

señala la Constitución¹ en su artículo 163, donde consta que es “...una Institución estatal de carácter civil, armada, técnica, especializada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional...”

Sin embargo, no todo ha sido color de rosas; ya que, justamente, para disponer de lo que actualmente existe, ha sido necesario pasar por un sinnúmero de vicisitudes donde poco a poco se han ido mejorando tanto la calidad como el funcionamiento mismo de sus equipos; es así, que como nos cuenta la historia policial, en el año 1961, el Punto IV dentro del Programa Alianza para El Progreso² entrega a la Policía Nacional equipos que conforman el sistema convencional VHF-FM fijo-móvil, para las ciudades de Quito y Guayaquil, equipamiento que operaba en modo claro y con un sólo canal, así como también equipos HF (Radiofonía) los mismos que fueron instalados en todas las capitales de provincia y sus principales cantones, permitiendo una cobertura a nivel nacional, equipos que debido a su uso, falta de repuestos y condiciones atmosféricas de propagación quedaron fuera de servicio.

En el año 1970 este sistema es mejorado en su capacidad, con la implementación de una Repetidora en la frecuencia VHF como punto de enlace y ampliación de cobertura, ubicadas una, en Puengasí (Quito) y otra en Cerro Azul (Guayaquil), facilitando la utilización de 2 canales, que permitían operar en forma independientemente a los servicios urbano y de tránsito dentro de estas principales urbes. Sin embargo, este sistema no disponía de ningún tipo de seguridad, ya que sus mensajes eran monitoreados y detectados permanentemente por personas inescrupulosas que trataban de obtener provecho de estas falencias, además la banda de frecuencias VHF es utilizada por empresas de seguridad privada, periodistas, empresas comerciales, entre otras.

En el año 1987, durante el Gobierno del señor Ing. León Febres Cordero, Presidente Constitucional de la República, se firma el Decreto Ejecutivo Nro. 2765 de fecha 31 de Marzo de 1987, otorgándole a la Compañía Francesa Alcatel Thomson la provisión e instalación de una red de tecnología vía microondas. El 5 de febrero de

¹ Aprobada en Montecristi, Manabí, 2008

² Programa para el desarrollo socioeconómico de Latinoamérica, durante el gobierno estadounidense de John F. Kennedy, que preveía un plan de carácter decenal y fue aprobado por la OEA (excepto Cuba) el 17 de agosto de 1961.

1991 entra en funcionamiento esta red moderna de comunicación vía microondas (SMOP), enlazando a todas las capitales de provincia y 7 Cantones importantes, excepto a Galápagos, con servicios de telefonía fija, correo electrónico y fax. El diseño de la red obedece a las características propias de empleo policial para la transmisión de voz, sus exigencias estaban íntimamente relacionadas al cumplimiento de la misión Institucional.

En el año 2006, se implementa el sistema de radio troncalizado en la provincia de Azuay, con dos sitios de repetición: “Guaguazhumi y Bueran. Además, en las provincias de Sucumbíos y Orellana se implementa un sistema de radio convencional digital.

En los años 2007 y 2008 se implementa el sistema de radio troncalizado en la provincia de Manabí con cinco sitios de repetición: “Cerro de Hojas”, “Loma de Vientos”, “La Mona”, “El Globo”; y, “Manta”.

En el año 2009, se amplía la cobertura del sistema de radio troncalizado en la provincia de Pichincha, con cinco sitios de repetición: “Monteserrín”, “Mitaloma”, “La Viudita”, “Yamboya”; y, “Cerro de Osos”; además, se incrementó la cantidad de canales de voz en la provincia del Guayas y la cantidad de radios bases, móviles y portátiles troncalizados para todas las provincias que cuentan con este sistema de radio.

Para los próximos años, se tiene previsto ampliar la red nacional de comunicaciones móviles, ya que al momento únicamente existe en 7 provincias (Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay, Cañar, Santo Domingo de los Tzáchilas, Santa Elena), cuyo proyecto está presentado a la Unidad Especializada del Ministerio de Gobierno, con un presupuesto de \$.38 millones.

Podemos resumir, entonces, que esta Unidad policial ecuatoriana, tiene por misión, liderar, la prestación de los servicios de comunicaciones e informática, a través de una constante preparación del elemento humano y la utilización de la tecnología adecuada que garantice la eficiencia y eficacia en su empleo, en beneficio institucional y de la comunidad; es así, que, en la actualidad, y gracias a nuevas formas de la administración institucional, contamos con una amplia red de

comunicación a nivel nacional, las mismas que cubren los requerimientos básicos de los diferentes servicios, para beneficio de la sociedad en general.

1.2.- BASE LEGAL

Cuando se desea resumir adecuadamente los aspectos jurídicos legales del nacimiento de cualquier organización, no se puede prescindir de aquello que señala la Constitución.

Por un lado, notamos claramente que dicho cuerpo legal, en su artículo 158 señala que “Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos...La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del estado y responsabilidad de la Policía Nacional...”

Por otro lado, debemos resaltar el contenido de la Ley Orgánica de la Policía Nacional³, en su artículo 52, cuando menciona que “Las Direcciones Nacionales de Servicios son los órganos técnico-científicos de la Policía Nacional, que se encargan de planificar y definir las políticas de los servicios policiales, así como de controlar y evaluar el cumplimiento de planes y programas en cada unidad operativa.

Actualmente, y según esta normativa legal, la institución policial cuenta con trece Direcciones Nacionales, a saber: de “Servicio Urbano y Rural”; de “Tránsito y Transporte Terrestre”; de la “Policía Judicial e Investigaciones”; de “Antinarcoáticos”; de “Migración”; de “Seguridad Pública”; de “Bienestar Social”; de “Salud”; de “Educación”; “Financiera”; de “Asesoría Jurídica”, de “Policía “Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes”; y finalmente, la que nos ocupa en este trabajo, la “Dirección Nacional de Comunicaciones”.

Si descendemos el nivel jerárquico normativo, nos encontramos con su Reglamento Orgánico Funcional; publicado en la Orden General⁴ Nro.191 del Comando General de la Policía Nacional para el día martes 3 de octubre del 2000 , donde su artículo Nro. 1 es bastante explícito, al mencionar que, “La Dirección Nacional de Comunicaciones, tiene por misión esencial liderar la prestación de los servicios de comunicaciones e informática, a través de una constante preparación del elemento humano y la utilización de la tecnología adecuada que garantice la eficiencia y eficacia en su empleo, en beneficio institucional y de la comunidad”.

³ Publicado en R. Oficial Nro. 368 de 24 de julio de 1998

⁴ Publicación diaria de la Comandancia General, que contiene disposiciones de carácter general y de naturaleza permanente o temporal, dictadas por autoridades policiales, para regular la marcha de la Institución.

En tanto que, el artículo 2 del mismo cuerpo Legal, aclara que (a esta Dirección Nacional)”...le corresponde desarrollar las funciones de comunicaciones e informática para apoyar todas las labores de la Policía Nacional a fin de optimizar la gestión institucional”.

Esta unidad policial también debe cumplir y regirse a las disposiciones establecidas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de datos⁵; ya que, a través de esta herramienta jurídica que tiene que ver con el servicio de redes electrónicas, incluida la Internet se establecen relaciones económicas y de comercio, y se realizan actos y contratos de carácter civil y mercantil que deben estar normados, regulados y controlados, lo que en última instancia, redundará en la protección de los usuarios de estos sistemas.

Hasta aquí, hemos mencionado todo lo concerniente a la base legal que rige las actividades de la institución en general; es decir, como Dirección Nacional; sin embargo, también es conveniente, detallar brevemente el ordenamiento jurídico legal que gobierna para el área financiera de dicha entidad pública, porque de una u otra manera las actividades que esta Sección cumple se relacionan con todas las áreas administrativas y operativas.

Es así, que los miembros de la Jefatura Financiera de esta Unidad policial, deben igualmente basar sus labores cotidianas en función de ciertas disposiciones legales contenidas especialmente en los siguientes ámbitos:

- ✓ Ley Orgánica de Administración Financiera y Control⁶;
- ✓ Ley de Presupuestos del Sector Público⁷;
- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado⁸;
- ✓ Normas de Control interno para el Sector Público⁹
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública¹⁰
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas¹¹

⁵ Publicado en R. Oficial Nro. 557 (Suplemento) de 17 de abril de 2002

⁶ Publicado en R. Oficial Nro. 337 de 16 de mayo de 1977

⁷ Publicado en R. Oficial Nro. 76 (Suplemento) de 30 de noviembre de 1992

⁸ Publicado en R. Oficial Nro. 595 (Suplemento) de 12 de junio de 2003

⁹ Publicado en la Edición Especial Nro. 6 del R. Oficial de 10 de octubre de 2002

¹⁰ Publicado en R. Oficial Nro. 395 (Suplemento) de 04 de agosto de 2008

Es, justamente, con la promulgación de la Ley de Contratación Pública, así como del Código de Finanzas, que los procedimientos en la adquisición de bienes y servicios para las entidades del sector público se vieron afectados en su tradicional forma de ejecutarlos, lo que de una u otra manera han repercutido en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las instituciones que lo aplican; y la nuestra, no se ha quedado al margen de la preocupación, por lo que será de vital importancia el levantamiento de los procesos de la Jefatura Financiera, con el fin de mantener un ordenamiento claro, oportuno y apegado a la norma para que guie la utilización de los recursos asignados por el Estado, en forma eficiente y eficaz.

1.3- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el fin de adentrarnos adecuadamente en este tema del primer capítulo, creemos oportuno repasar lo que muchos autores coinciden en definir ciertos conceptos; así:

Organización: lo llaman a un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento deben sujetarse a todos sus miembros, de ese modo, valerse del medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

A la estructura organizacional lo definen como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo, orientándolo al logro de los objetivos¹². También se lo define como “la forma de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización”¹³.

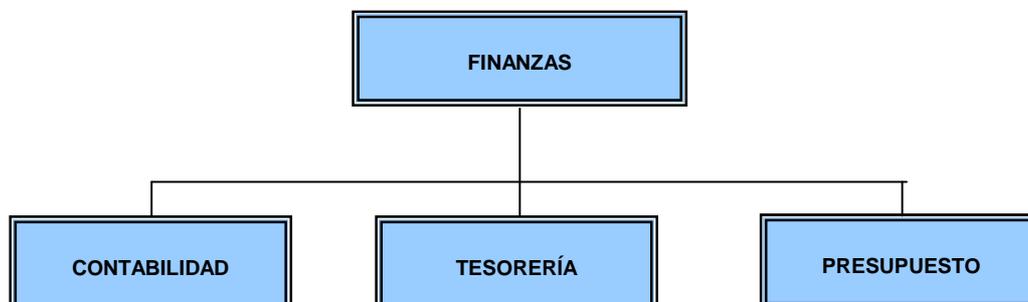
En tanto que, al Departamento lo consideran como un área bien determinada, una división o sucursal de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades específicas.

Resulta interesante que consideremos y distingamos claramente estos conceptos, toda vez, que en adelante, nos beneficiaremos de sus particularidades.

Resumidamente, y de acuerdo con la situación específica de cada empresa, los tipos de departamentalización más usuales son:

a.- Funcional

Es común en las empresas industriales. Consiste en agrupar las actividades análogas según su función principal.

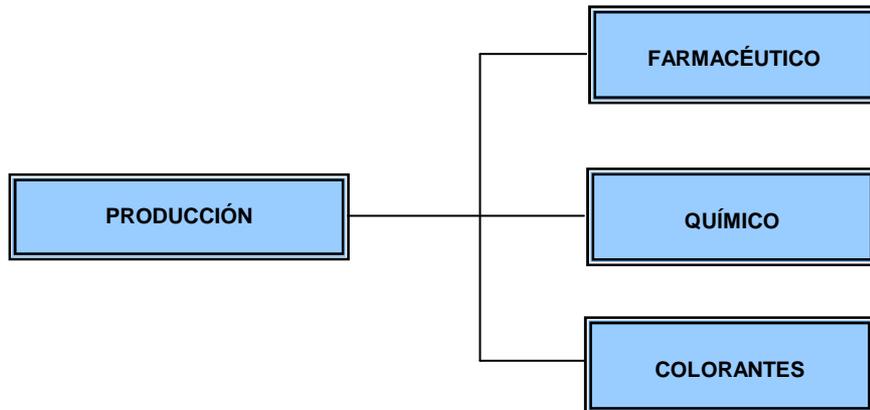


¹² Libro “Diseño de Organizaciones Eficientes” de Mintzberg. Unidad 4 Estructuras Organizativas.

¹³ www.jmcprl.net/presentaciones/estructura%20organizacional.ppt - España

b.- Por producto

Es característica de las empresas fabricantes de diversas líneas de productos, la departamentalización se hace en base a un producto o grupo de productos relacionados entre sí.



c.- Geográfica o por territorios

Suele aplicarse en todas las empresas, sobre todo en lo que se refiere a ventas y distribución física. Es una organización estructurada verticalmente en la que figura un director general de marketing, directores regionales de venta, directores por ciudades, etc., hasta llegar escalonadamente a los vendedores.



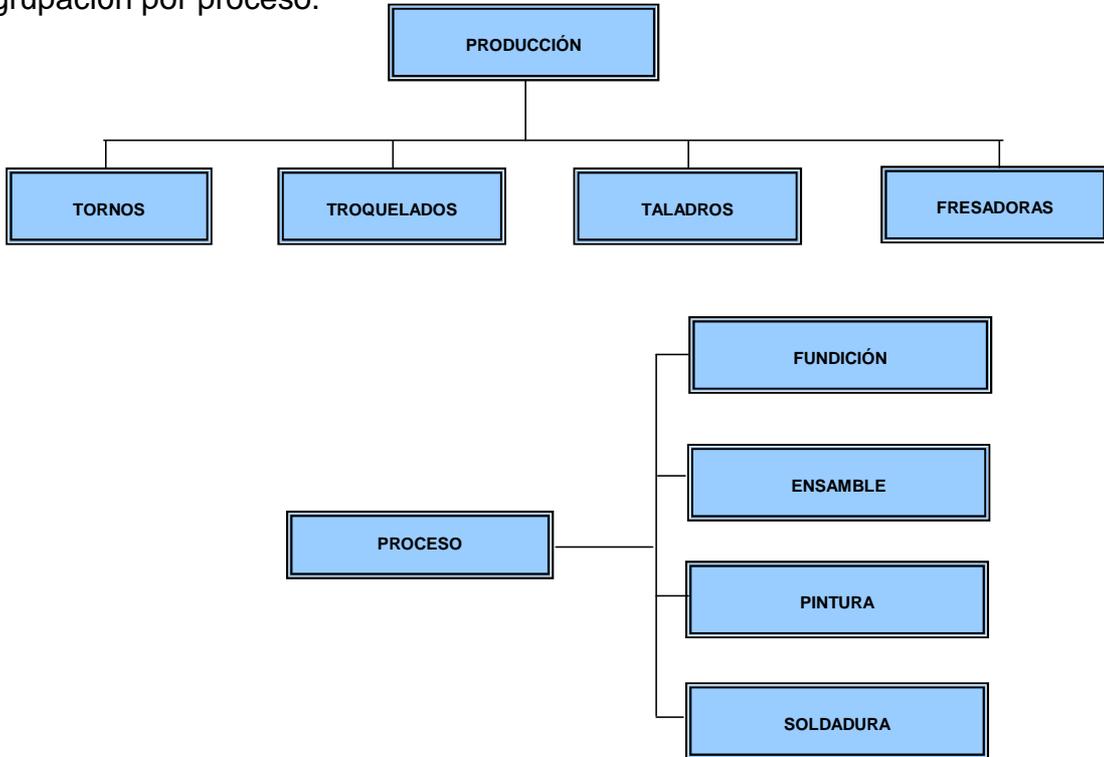
d.- Por clientes

Por lo general se aplica en empresas comerciales, principalmente almacenes, y su función consiste en crear unidades cuyo interés primordial es servir a los distintos compradores o clientes.



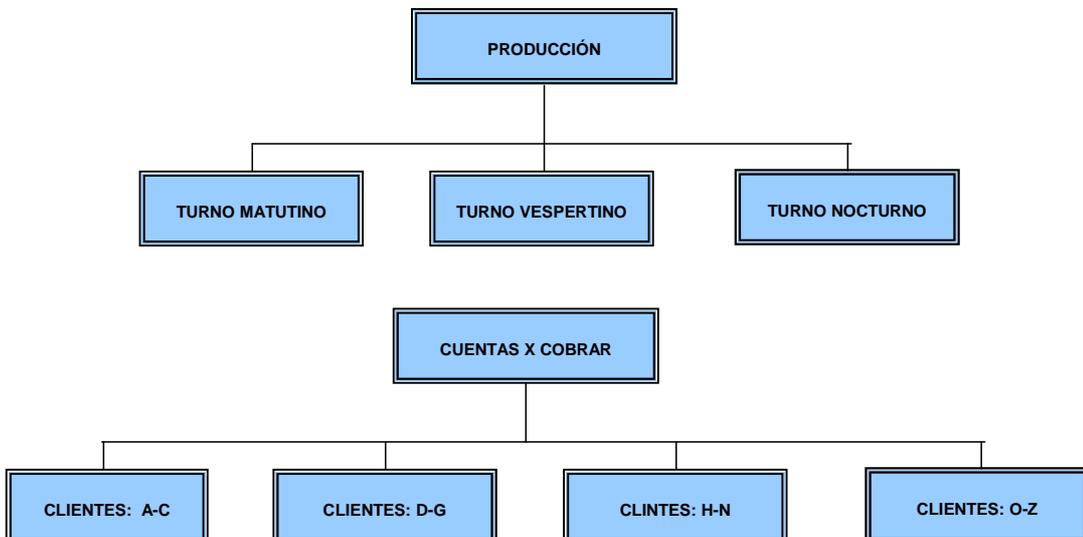
e.- Por proceso o equipo

En la industria, el agrupamiento de equipos en distintos departamentos reportará eficiencia y ahorro de tiempo; así como también en una planta automotriz, la agrupación por proceso.



f.- Por secuencia

Es utilizada en empresas productoras que trabajan sin interrupción los tres turnos, para controlar cada uno de los turnos; o cuando se trate de labores que manejen una gran cantidad de números o letras.



Una vez que hemos detallado sucintamente los tipos de organización que se pueden encontrar en la administración de las unidades de negocio, pasaremos a resumir los aspectos bajo los cuales están relacionados la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.

Señalaremos, por un lado, sus objetivos específicos¹⁴, que son:

- ✓ Lograr y mantener el más alto grado de calidad en los servicios de comunicaciones e informática de la Policía Nacional.
- ✓ Procurar la excelencia administrativa de la infraestructura existente en la Policía Nacional en materia de comunicaciones e informática
- ✓ Estandarizar la infraestructura tecnológica
- ✓ Centralizar las decisiones tecnológicas y descentralizar las acciones operacionales
- ✓ Promover la modernización constante y del desarrollo continuo en los servicios de comunicaciones e informática
- ✓ Fortalecer la participación policial con la comunidad a través del asesoramiento en materia de comunicaciones e informática.

Señalaremos también, que su estructura orgánica¹⁵ está integrada por cuatro niveles:

1. Nivel Directivo.
2. Nivel Asesor
3. Nivel Administrativo.
4. Nivel Técnico Operativo.

Dentro del nivel Directivo, en el Artículo 4, Capítulo I del Título II del Reglamento Orgánico Funcional, encontramos a la Dirección Nacional de Comunicaciones como tal; y, al Comité de Gestión de Calidad, y sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 9 que entre otras cosas señala: "... literal b.- ejecutar las acciones

¹⁴ Art. 2 del Reglamento Orgánico Funcional de la D. N. C.

¹⁵ Art. 3 del Reglamento Orgánico Funcional de la D. N. C.

pertinentes para consolidar un sistema de administración de calidad con base en la Norma ISO...”.

El nivel Asesor, como órgano consultivo para la toma de decisiones de la Dirección Nacional, está integrado por la Asesoría Técnica y la Asesoría Jurídica.

Dentro del nivel Administrativo, encontraremos a la Secretaría General, a los Departamentos de Personal, Logística; y, Financiero; este último, compuesto por las Secciones de Presupuesto, Contabilidad, Administración de Caja, Activos Fijos y Bodega.

Finalmente, el nivel Técnico Operativo con:

- ✓ La División Redes, donde se incluyen el Departamento de Operaciones y el Departamento de Ingeniería. Cada uno de ellos con sus Secciones de Asistencia y mantenimiento.
- ✓ La División Informática, igualmente, con el Departamento de Operaciones y el Departamento de Ingeniería. Cada uno de ellos con diferentes Secciones para el Procedo, Implantación, Desarrollo y Mantenimiento de equipos e información.
- ✓ Las Coordinaciones del Primero, Segundo, Tercero y Cuarto Distrito, las mismas que se encuentran ubicadas en las principales ciudades del País (Quito, Riobamba, Cuenca, Guayaquil, respectivamente).

De toda esta estructura de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional se ha ubicado el organigrama correspondiente, según **Anexo 1**.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 NORMAS ISO 9001-2008

2.1.1.- RESEÑA HISTÓRICA

Las normas nacen para que las empresas se rijan por unos principios de organización y para que den estabilidad en el mercado y en la sociedad.

Cuando se crea un producto o servicio se hace para satisfacer las necesidades y demandas de unos clientes. Para tener buenos rendimientos económicos y asegurar el futuro, la empresa tiene que organizarse de tal forma que dé garantías a los usuarios, compradores, trabajadores, directivos y accionistas.

El equilibrio social está en juego, resulta inaceptable encontrar hoy empresas con mandos rígidos y ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente, por eso es importante, para una firma que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad internacionales que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

Con el fin de tener una idea general respecto de este tema, es oportuno señalar ciertas características de las Normas ISO 9000.

Las normas ISO 9000 son un estándar para sistemas de administración de la calidad publicada y mantenida por la ISO (Organización Internacional para la Estandarización).

La historia de la ISO 9000 comienza en el campo militar para evitar desastres, como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, exigiéndose desde ese entonces a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos para que estos fueran luego aprobados. A partir de 1959 en los Estados Unidos se utilizó un programa de requerimientos de calidad para los suministros militares.

La historia nos cuenta que, en 1968 la OTAN especificó la AQAP (Allied Quality Assurance Procedures o aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados), para aplicarla a los insumos militares de la alianza. Con el tiempo y la presión de los compradores de insumos, la idea de la estandarización fue más allá del ámbito militar, y en 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; ésta siguió desarrollándose para, en 1970, pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable.

Cabe destacar que la ISO como organización no otorga directamente la certificación a los productos, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso de auditorías, llevadas a cabo por auditores externos e internos a la compañía en cuestión; los procesos de auditorías están normados asimismo por la ISO 19011.

La empresa se debe preparar para su certificación, asegurando que todos sus procesos se ajusten a los requerimientos de la norma. Una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a intervalos regulares, lo que es determinado por el organismo certificador.

La decisión de todo productor para obtener la certificación ISO 9000, no siempre es sencilla y, por supuesto, que como con todas las cosas también existen desventajas relativas al adoptar la norma. Entre estas, está la excesiva burocratización y el aumento en los costos.

En fin, las normas ISO 9000 facilitan el intercambio internacional de bienes; es en muchos mercados un requerimiento para negociar, de aquí el interés de los exportadores por ajustarse a la norma. Para determinar la necesidad de su aplicación, se debe analizar caso a caso, con el asesoramiento de algún experto.

Ahora veamos cual ha sido el historial de la ISO 9001:

La historia de la normativa de calidad se remonta a los Estados Unidos más precisamente en épocas de la Segunda Guerra Mundial

La ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico hicieron de esta casi una necesidad. A través de la OTAN se empezó a expandir por Europa,

donde las Fuerzas Armadas Británicas, también adoptaron el modelo de normativa para sus productos. En ese momento, el concepto de calidad hacía referencia a “conformidad” más que a “mejora continua” como se conoce hoy en día.

Mientras tanto en los Estados Unidos, el ejército adoptó la normativa MIL-Q-9858 para sus proveedores y a este le siguieron la administración nacional Aeronáutica y la Espacial más conocida como NASA.

Se tiene conocimiento, que en Europa, el problema surgió cuando las organizaciones, comenzaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, se creó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados, fue entonces cuando el British Standard tomó cartas en el asunto y creó en 1979 la BS 5750, antepasada más cercana a la ISO 9001. La BS 5750 fue tan eficaz que en 1987 cuando se lanzó la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.

Ahora veamos cuáles han sido las Revisiones que se han presentado en la ISO 9001:

- ISO 9001:1987: Versión Original.
- ISO 9001:1994: Primera revisión del modelo original.
- ISO 9001:2000: Segunda revisión del modelo original.
- ISO 9001:2008: Tercera revisión del modelo original.

De acuerdo con el detalle anterior, se puede señalar que la única revisión que se encuentra actualmente en vigencia es la 2008, las demás son prácticamente obsoletas.

A continuación, ubiquemos en forma cronológica lo más relevante ocurrido con las Normas, de acuerdo con la exposición de los expertos en materia de calidad:

1946 - ISO 9000 2000 La ISO fue fundada en 1946 en Ginebra, Suiza. Está compuesta por Cuerpos de Normalización de más de 200 países en todo el mundo.

1947 - Antecedentes de la norma La International Organization for Standardization (ISO), fue fundada en 1947, con la participación de 124 países. La ISO está compuesta por aproximadamente 2.600 grupos de trabajo, con la participación de alrededor de 30.000 expertos de todo el mundo. El grupo de trabajo ISO/TC 176, donde participan 100 países y sólo 55 poseen voz y voto, se encarga del diseño y actualización de la Norma ISO 9000

1987 - Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87, el 15 de Marzo de 1987 . En la primera y segunda versión de ISO 9001, se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003, el contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba.

1993 - A fin de evitar que continuara la proliferación de diferentes normas nacionales o regionales, la ISO creó en el año 1993 el Comité Técnico 207 de Gestión Ambiental (ISO/TC 207) con el objeto de elaborar una serie de normas internacionales sobre esta temática, que fueran denominadas ISO 14.000. La elaboración de esta serie siguió a la de las normas ISO 9.000 de gestión de calidad y, en ambos casos, la ISO se apartó de su función tradicional de establecer normas.

1994 - Las normas ISO 9000 son reestructuradas según un modelo de proceso de negocios que representa de forma más precisa el modo en que las organizaciones operan realmente, que la estructura lineal de 20 requisitos de las normas de 1994. La base de la estructura son cuatro nuevas cláusulas principales, que son: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora. "Calidad" en la serie de normas ISO 9000.

1995, CVG ALUNASA decidió iniciar el establecimiento de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad fundamentado en los principios de la norma ISO-9001, como medio para asegurar la calidad de los productos y servicios de la empresa y para impulsar el mejoramiento continuo como filosofía de trabajo.

1996 - Biosphere Hotels. GESTION DE LA CALIDAD ISO 14000 Después del éxito de la serie de normas ISO 9000 para sistemas de aseguramiento de la calidad en el verano de 1996 se empezaron a publicar la serie de normas ISO

14000 de Gestión Medioambiental. El objetivo de estas normas es el de promover la gestión medioambiental en las empresas de manera similar que las de gestión de la calidad que han promovido las normas ISO 9000.

2000 - En una época que ha previsto la revisión de las normas ISO 9000 para el año 2000, el CEDEFOP ofrece este informe sobre la aplicación de estas normas en un contexto formativo, con la esperanza de contribuir al intercambio de experiencia e informaciones sobre las mismas.

2004 - Su gerente, Clara Inés Correa Villa, recordó que fue la primera certificada con normas ISO 9001, por parte del ICONTEC, en el año 2004. Atiende a clientes en el mercado ejecutivo y turismo individual, en un 70 por ciento y al segmento empresarial, en un 30 por ciento. Genera empleo directo para 24 personas, a través de sus oficinas en Laureles y en el Centro Comercial Oviedo.

2010 - En el 2010, ha sido reconocida con la certificación en las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS, por trabajar con calidad, cuidado y preservación del medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos CUATRO a OCHO están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

La norma ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que no son otra cosa que, fundamentos teóricos establecidos por Edgar Deming¹.

¹ William Edwards Deming, estadístico estadounidense, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.

2.1.2.- IMPORTANCIA DE LAS NORMAS ISO

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Se tiene conocimiento, que cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

La implantación de las Normas ISO, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas u organizaciones de cualquier tipo, es decir, su importancia radica en que posibilita:

- ✓ Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación
- ✓ Incrementar la satisfacción del cliente
- ✓ Medir y monitorizar el desempeño de los procesos
- ✓ Disminuir re-procesos
- ✓ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos
- ✓ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- ✓ Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios

Hemos de entender, que la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

2.1.3.- CONCEPTOS FUNDAMENTALES (TÉRMINOS Y DEFINICIONES)

Con el fin de someternos a las disposiciones establecidas en la norma ISO 9000:2005, y mantener un criterio unificado en lo que corresponde a los diferentes términos que en adelante se utilizarán dentro del desarrollo del presente trabajo, a continuación detallamos los principales conceptos que directamente están relacionados con el sistema de gestión de calidad:

A

Acción correctiva (3.6.5).- “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable”.

Acción preventiva (3.6.4).- “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable”.

Alcance de la auditoría (3.9.13).- “Extensión y límites de una auditoría”

Alta dirección (3.2.7).- “Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización”.

Ambiente de trabajo (3.3.4).- “Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo”.

Aseguramiento de la calidad (3.2.11).- “Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad”.

Auditado (3.9.8).- “Organización que es auditada”.

Auditor (3.9.9).- “Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría”

Auditoría (3.9.1).- “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría”.

C

Calidad (3.1.1).- “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Capacidad (3.1.5).- “Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto”.

Característica (3.5.1).- “Rasgo diferenciador”, pudiendo ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa. Existiendo varias clases de características, como físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas, funcionales.

Característica de la calidad (3.5.2).- “Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito”

Característica metrológica (3.10.5).- “Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición”

Clase (3.1.3).- “Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional”

Cliente (3.3.5).- “Organización o persona que recibe un producto”

Cliente de la auditoría (3.9.7).- “Organización o persona que solicita una auditoría”.

Competencia (3.1.6).- “Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades”

Concesión (3.6.11).- “Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados”.

Conclusiones de la auditoría (3.9.6).- “Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría”.

Confirmación metrológica (3.10.3).- “Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto”.

“Cumplimiento de un requisito”.

Conformidad (3.6.1).-Contrato (3.3.8).- “Acuerdo vinculante”

Control de la calidad (3.2.10).- “Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad”

Corrección (3.6.6).- “Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada”

Criterios de auditoría (3.9.3).- “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos”

D

Defecto (3.6.3).- “Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado”.

Desecho (3.6.10).- “Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto”

Diseño y desarrollo (3.4.4).- “Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema”.

Documento (3.7.2).- “Información y su medio de soporte”.

E

Eficacia (3.2.14).- “Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”

Eficiencia (3.2.15).- “Relación el resultado alcanzado y los recursos utilizados”

Ensayo / prueba (3.8.3).- “Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento”.

Equipo auditor (3.9.10).- “Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos”.

Equipo de medición (3.10.4).- “Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición”.

Especificación (3.7.3).- “Documento que establece requisitos”.

Estructura de la organización (3.3.2).- “Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal”.

Evidencia de la auditoría (3.9.4).- “Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables”.

Evidencia objetiva (3.8.1).- “Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo”.

Experto técnico auditoría (3.9.11).- “Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor”.

F

Función metrológica (3.10.6).- “Función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones”

G

Gestión (3.2.6).- “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”.

Gestión de la calidad (3.2.8).- “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”.

H

Hallazgos de la auditoría (3.9.5).- “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”.

I

Información (3.7.1).- “Datos que poseen significado”.

Infraestructura (3.3.3).- “Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización”.

Inspección (3.8.2).- “Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones”.

L

Liberación (3.6.13).- “Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso”.

M

Manual de la calidad (3.7.4).- “Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”

Mejora continua (3.2.13).- “Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”.

Mejora de la calidad (3.2.12).- “Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad”.

N

No conformidad (3.6.2).- “Incumplimiento de un requisito”

O

Objetivo de la calidad (3.2.5).- “Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”.

Organización (3.3.1).- “Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

P

Parte interesada (3.3.7).- “Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización”

Permiso de desviación (3.6.12).- Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Plan de auditoría (3.9.12).- “Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría”.

Plan de la calidad (3.7.5).- “Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico”.

Planificación de la calidad (3.2.9).- “Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad”.

Política de la calidad (3.2.4).- “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”.

Procedimiento (3.4.5).- “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

Proceso (3.4.1).- “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Proceso de calificación (3.8.6).- “Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados”.

Proceso de medición (3.10.2).- “Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud”.

Producto (3.4.2).- “Resultado de un proceso”.

Programa de la auditoría (3.9.2).- “Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”.

Proveedor (3.3.6).- “Organización o persona que proporciona un producto”.

Proyecto (3.4.3).- “Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos”.

R

Reclasificación (3.6.8).- “Variación de la clase un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales”.

Registro (3.7.6).- “Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”.

Reparación (3.6.9).- “Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista”.

Reproceso (3.6.7).- “Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos”.

Requisito (3.1.2).- “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Revisión (3.8.7).- “Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos”.

S

Satisfacción del cliente (3.1.4).- “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.

Seguridad de funcionamiento (3.5.3).- “Conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo”.

Sistema (3.2.1).- “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”.

Sistema de gestión (3.2.2).- “Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”.

Sistema de gestión de la calidad (3.2.3).- “Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

Sistema de gestión de las mediciones (3.10.1).- “Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición”.

T

Trazabilidad (3.5.4).- “Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración”.

V

Validación (3.8.5).- “Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista”.

Verificación (3.8.4).- “Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados”.

2.1.4.- ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001-2008

De acuerdo con el documento presentado por la Société Générale de Surveillance - SGS², a continuación presentamos la estructura correspondiente a la Norma ISO 9001-2008

- 1 Objeto y campo de aplicación**
 - 1.1 Generalidades
 - 1.2 Aplicación
- 2 Referencias normativas**
- 3 Términos y definiciones**
- 4 Sistema de gestión de la calidad**
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.2 Manual de la calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros
- 5 Responsabilidad de la dirección**
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de la calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la calidad
 - 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

² http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf

- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
- 5.5.2 Representante de la dirección
- 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 Revisión por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información de entrada para la revisión
 - 5.6.3 Resultado de la revisión
- 6 Gestión de los recursos**
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo
- 7 Realización del producto**
 - 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de las compras
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición
- 8 Medición, análisis y mejora**
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control de producto no conforme

- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva

2.1.5.- PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estamos de acuerdo, que, si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma **ISO 9001**, pero que si aplica estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados; es por eso, que hemos creído necesario hacer constar los 8 elementos básicos o principios de la gestión de la calidad .

Los principios de la gestión de calidad presentados en ISO 9004:2000 definen una estructura que permite que las organizaciones mejoren su rendimiento. Estos principios se originan en las mejores prácticas y la experiencia de numerosas compañías e instituciones internacionales.

Estos principios pueden ser usados por los gerentes ejecutivos como marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado. Se entiende que los principios derivan de la experiencia colectiva y de los conocimientos de los expertos de todo el mundo que participan en el Comité Técnico ISO/TC 176- Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

Los ocho principios de la gestión de la calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000-Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004:2000- Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño³.

Debemos destacar, que ISO 9004:2000 definen ocho principios fundamentales que constituyen las reglas y consejos orientados a ayudar a las organizaciones a mejorar continuamente su rendimiento concentrándose en la satisfacción del cliente (beneficiario en el sentido amplio del término) mientras consideran las necesidades de los diferentes participantes involucrados.

A continuación conoceremos con un detalle más amplio, los ocho principios de la gestión de la calidad sobre las cuales se basan las normas de sistemas de gestión de la calidad, complementando con ejemplos de los beneficios derivados

³ <http://www.cass-salud.com.ar/calidad.pdf>

de su utilización y de las acciones que se toman típicamente a nivel gerencial con el fin de mejorar el desempeño de las diferentes organizaciones:

PRINCIPIO 1.- ENFOQUE EN EL CLIENTE:

Dado que las organizaciones dependen de sus clientes, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer las mismas y luchar para superar las expectativas de los clientes.

La organización debe mirar al cliente no sólo como un consumidor sino, particularmente, como el usuario de los productos y servicios producidos por la organización; y, debe asegurarse de que esto se ajuste a los objetivos de la compañía. Por lo tanto, se deberá establecer un sistema centrado en el cliente, de manera que la organización, pueda tener un mejor panorama de las necesidades y expectativas del cliente para poder satisfacerlas de la mejor manera posible. Además, debe evaluarse regularmente la satisfacción del cliente, de modo que se puedan identificar las oportunidades y/o riesgos tan pronto como sea posible.

Anotemos cuáles serían los beneficios básicos:

- ✓ Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- ✓ Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

La aplicación de este principio conducirá a:

- ✓ Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- ✓ Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.

- ✓ Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- ✓ Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (propietarios, proveedores, empleados, accionistas, comunidad local y la sociedad en su conjunto).

PRINCIPIO 2.- LIDERAZGO:

Los directores de la organización definen coherentemente los objetivos y la orientación de la organización. Deben crear y mantener la atmósfera interna adecuada para que los empleados se sientan totalmente comprometidos en el logro de los objetivos de la organización.

El objetivo de este principio es asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de todos los participantes en el momento de definir y formalizar una visión clara para el futuro de la organización, estableciendo objetivos que satisfagan a todos. Deben crearse valores compartidos de manera de reemplazar los posibles temores por una relación de confianza.

Los beneficios clave serán:

- ✓ Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- ✓ Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- ✓ Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

Su aplicación conduce a:

- ✓ Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- ✓ Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- ✓ Establecer metas y objetivos desafiantes.
- ✓ Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.

- ✓ Establecer la confianza y eliminar los temores.
- ✓ Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- ✓ Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

PRINCIPIO 3.- COMPROMISO DE LAS PERSONAS:

Los empleados de todos los niveles constituyen la esencia de una organización. Al involucrar a todos, las aptitudes de cada individuo trabajan para la organización.

Los empleados deben comprender que juegan un rol importante en la organización y deben involucrarse en el proceso de establecer objetivos motivadores para sí mismos. Las habilidades del empleado deben evaluarse regularmente y deben implementarse planes de capacitación para ayudar a los empleados a evolucionar en su trabajo.

A la inversa, también puede resultar útil permitir que los empleados evalúen el estilo de gestión de sus superiores y su relación de trabajo. En ese contexto, cada empleado se inclinará cada vez más a mejorar sus habilidades para lograr sus objetivos personales y, por lo tanto, para compartir su experiencia y conocimientos.

Los beneficios clave serán:

- ✓ Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- ✓ Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- ✓ Responsabilidad e los individuos respecto de su propio desempeño.
- ✓ Disposición de los individuos a participar y contribuir a la mejora continua.

Su aplicación conduce a:

- ✓ Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- ✓ Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- ✓ Hagan suyos sus problemas y se sientan responsables de su solución.

- ✓ Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.
- ✓ Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- ✓ Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- ✓ Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

PRINCIPIO 4.- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

Un resultado esperado se logra con más eficacia cuando se administran las acciones y los recursos correspondientes como procesos.

Por lo tanto, las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse claramente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos. La identificación de actividades puede resultar más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño de cada proceso y analizar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la compañía.

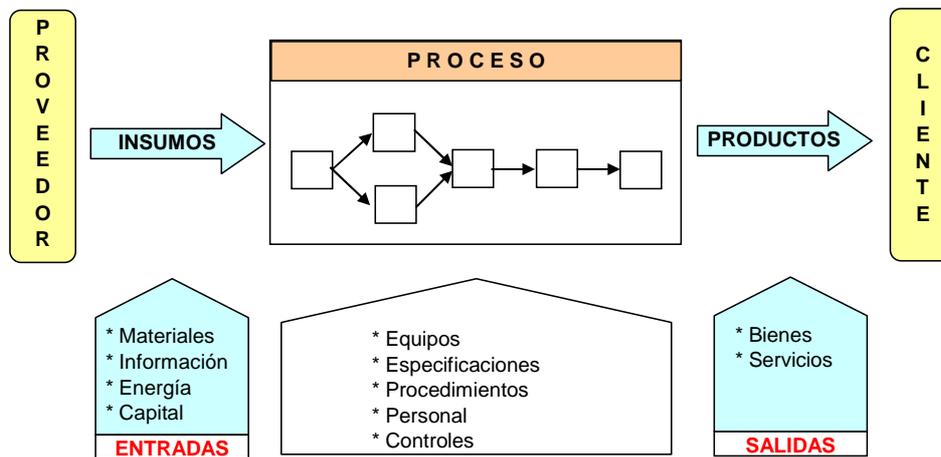
Los beneficios clave serán:

- ✓ Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- ✓ Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- ✓ Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

Su aplicación conduce a:

- ✓ Definir las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- ✓ Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- ✓ Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- ✓ Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- ✓ Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.
- ✓ Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.

El siguiente cuadro nos clarifica lo que constituye un proceso



PRINCIPIO 5.- ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN:

Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interdependientes para objetivos específicos permite que las organizaciones mejoren su efectividad y su eficacia.

La idea de este principio es considerar que el acto de estructurar y documentar claramente las acciones que contribuyen a los objetivos de la organización permite mejorar su efectividad y eficacia. Para esto, la organización primero debe identificar las dependencias existentes para reducir los conflictos entre procesos y el trabajo repetido. Esto debe llevar a la formalización de un sistema de gestión de calidad claramente documentado. Capacitar o informar a los participantes necesarios puede ser esencial para asegurar que todos cumplan con este paso.

Los beneficios clave serán:

- ✓ Integración y alineación de los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- ✓ Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave
- ✓ Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, eficacia y la eficiencia de la organización.

Su aplicación conduce a:

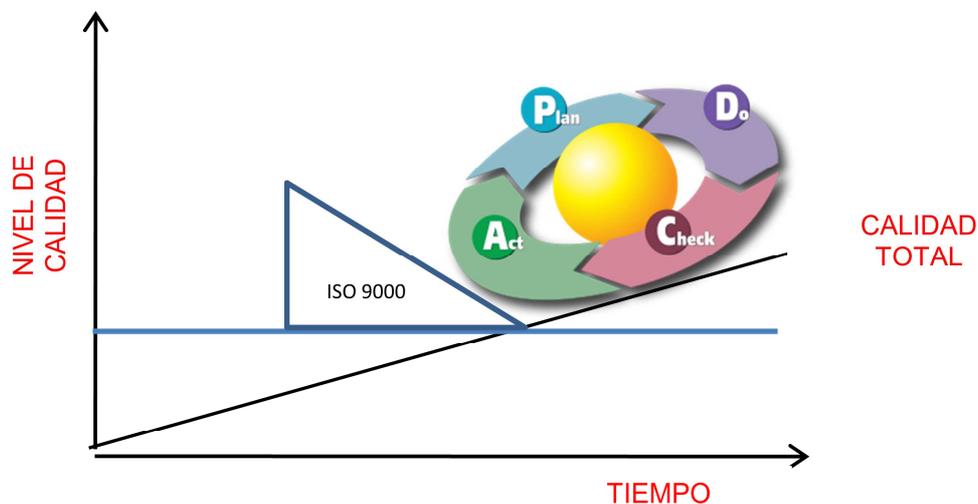
- ✓ Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización y en la forma más eficaz y eficiente.
- ✓ Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- ✓ Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.

- ✓ Brindar una mejor comprensión de las funciones y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente, reducir las barreras de funciones cruzadas.
- ✓ Comprender las capacidades organizacionales y establecer las reflexiones de los recursos previamente a la acción.
- ✓ Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.
- ✓ Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y evaluación.

PRINCIPIO 6.- MEJORAS CONTINUAS:

Mejorar de manera continua debe ser uno de los objetivos permanentes de la organización.

Se deben controlar los diferentes procesos y analizar su rendimiento cíclicamente para sugerir e implementar mejoras. Esto se puede llevar a cabo a través de una revisión de administración regular y con auditorías internas y externas. Es muy importante saber cómo detectar mejoras y hacer que todos las conozcan.



Los beneficios claves serán:

- ✓ Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizaciones mejoradas.
- ✓ Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- ✓ Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades..

Su aplicación conduce a:

- ✓ Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- ✓ Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- ✓ Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas, el objetivo de cada individuo de la organización.
- ✓ Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- ✓ Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

PRINCIPIO 7.- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información tangible.

Este principio consiste en tomar decisiones basadas en el análisis fáctico de información corroborada por la experiencia y la intuición. Según este enfoque, después del hecho es más fácil argumentar sobre una decisión bien fundada refiriéndose a documentos disponibles. Esto brinda los medios para que todas las personas involucradas entiendan el modo en que se toman las decisiones.

Los beneficios claves serán:

- ✓ Decisiones informadas
- ✓ Aumento de la capacidad para demostrar la eficiencia de las decisiones anteriores, mediante la referencia y los registros de los hechos.

Su aplicación conduce a:

- ✓ Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- ✓ Hacer que los datos sean accesibles para quienes lo necesitan.
- ✓ Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- ✓ Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

PRINCIPIO 8.- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación de beneficio mutuo mejora su capacidad para crear valores.

La relación con los proveedores se debe pensar de modo de conciliar logros a corto plazo con consideraciones futuras. Para lograr esto, una organización debe comprender los intereses de sus socios, definir claramente sus obligaciones en un contrato y evaluar regularmente su desempeño. Cuando este principio se aplica correctamente, una organización puede mejorar notablemente su relación con los proveedores con respecto al tiempo de respuesta y, por lo tanto, al costo total.

Los beneficios claves serán:

- ✓ Aumento de la capacidad de crear valores para ambas partes.
- ✓ Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Optimización de los costos y los recursos.

Su aplicación conduce a:

- ✓ Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo, con las consideraciones a largo plazo.
- ✓ Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- ✓ Identificación y selección de los `proveedores.
- ✓ Comunicación clara y abierta.
- ✓ Información y planes futuros compartidos.
- ✓ Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- ✓ Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

Existen muchas maneras diferentes de aplicar estos principios. La naturaleza de la organización y los desafíos específicos que esta enfrenta, determinan la manera en que dichos principios se impondrán.

CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN

CAPITULO III.-

JUSTIFICACIÓN.-

3.1.- ALCANCE

El desarrollo del presente trabajo, planteado como base principal en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional; que como hemos dicho en líneas anteriores, tiene su asentamiento de operatividad en la ciudad de Quito, detallará como escenario de análisis las áreas de “Redes”, “Informática”, como Procesos Clave u operativos; “Asesoría Jurídica” “Jefatura Financiera”, “Recursos Humanos”, como Procesos de Soporte o Apoyo, todos ellos, representando la columna vertebral de la Entidad, sin menos preciar la importancia del resto de secciones.

De ese modo, intentaremos levantar y diagramar los procesos institucionales en base a lo establecido en la norma ISO 9001:2008, para las áreas antes señaladas, los mismos que integrados a los documentos mandatorios, permitirán plasmar en una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante aclarar que, en este estudio, no se han considerado los Procesos de: “Logística”, “Compras Públicas” así como las “Coordinaciones Distritales”¹⁹, que son Unidades de Policía dependientes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, que se encuentran en las principales ciudades del Ecuador y que cumplen funciones de coordinación y apoyo en el área de las comunicaciones e informática, debido a que en los actuales momentos, la Institución en general, se encuentra en un proceso de reestructuración, existiendo permanentemente los cambios de personal policial, quienes deben cumplir funciones estrictamente operativas en las calles.

¹⁹ Riobamba (II Distrito), Cuenca (III Distrito); y, Guayaquil (IV Distrito)

3.2.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR.

Nunca estará por demás, recordar que el Art. 163 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que “La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional...”.

Observamos también, que la Ley Orgánica de la Policía Nacional²⁰, en su artículo 52, menciona que “Las Direcciones Nacionales de Servicios son los órganos técnico-científicos de la Policía Nacional, que se encargan de planificar y definir las políticas de los servicios policiales, así como de controlar y evaluar el cumplimiento de planes y programas en cada unidad operativa”.

También vale la pena señalar que, actualmente, y según esta normativa legal, la institución policial cuenta con trece Direcciones Nacionales, a saber: de “Servicio Urbano y Rural”; de “Tránsito y Transporte Terrestre”; de la “Policía Judicial e Investigaciones”; de “Antinarcóticos”; de “Migración”; de “Seguridad Pública”; de “Bienestar Social”; de “Salud”; de “Educación”; “Financiera”; de “Asesoría Jurídica”, de “Policía “Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes”; y finalmente, la que nos ocupa en este trabajo, la “Dirección Nacional de Comunicaciones”.

Si descendemos el nivel jerárquico normativo, nos encontramos con su Reglamento Orgánico Funcional; publicado en la Orden General²¹ Nro.191 del Comando General de la Policía Nacional para el día martes 3 de octubre del 2000, donde su artículo Nro. 1 es bastante explícito, al mencionar que, “La Dirección Nacional de Comunicaciones, tiene por misión esencial liderar la prestación de los servicios de comunicaciones e informática, a través de una constante preparación del elemento humano y la utilización de la tecnología adecuada que garantice la eficiencia y eficacia en su empleo, en beneficio institucional y de la comunidad”.

²⁰ Publicado en R. Oficial Nro. 368 de 24 de julio de 1998

²¹ Publicación diaria de la Comandancia General, que contiene disposiciones de carácter general y de naturaleza permanente o temporal, dictadas por autoridades policiales, para regular la marcha de la Institución.

En tanto que, el artículo 2 del mismo cuerpo Legal, aclara que (a esta Dirección Nacional)”...le corresponde desarrollar las funciones de comunicaciones e informática para apoyar todas las labores de la Policía Nacional a fin de optimizar la gestión institucional”.

Dentro de esta Orden General, en el Artículo 4, Capítulo I del Título II, que hace referencia a la Estructura Orgánica, se establece la existencia de un Comité de Gestión de Calidad; y sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 9 que entre otras cosas señala: “... literal b.- ejecutar las acciones pertinentes para consolidar un sistema de administración de calidad con base en la Norma ISO...”.

Por otro lado, esta unidad policial también debe cumplir y regirse a las disposiciones establecidas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de datos²²; ya que, a través de esta herramienta jurídica que tiene que ver con el servicio de redes electrónicas, incluida la Internet, se establecen relaciones económicas y de comercio, y se realizan actos y contratos de carácter civil y mercantil que deben estar normados, regulados y controlados, lo que en última instancia, redundará en la protección de los usuarios de estos sistemas.

Como podemos observar, toda esta base jurídica relacionada con la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, pretende motivar a la ejecución de las actividades en forma eficiente y eficaz, bajo parámetros de medición técnicos actualizados que demuestren la realidad en materia de seguridad ciudadana.

Debemos advertir, que todo el sustento normativo de la Entidad, sirvió para que lo relacionemos con los elementos de la Norma ISO 9001:2008; por lo tanto, creimos conveniente que, el método a utilizar en la determinación del diagnóstico es la entrevista, la misma que fue aplicada al señor Director de Comunicaciones de la Policía Nacional, según el formato de las preguntas constantes en **Anexo 2**.

²² Publicado en R. Oficial Nro. 557 (Suplemento) de 17 de abril de 2002

3.2.1.- OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

Para tener un norte o dirección en la presente investigación de campo de esta importante Unidad Policial, ha sido necesario plantearse los siguientes objetivos que permitan delimitar el diagnóstico:

- ✓ Determinar si la organización (Dirección Nacional de Comunicaciones) mantiene evidencia del cumplimiento del elemento **4** de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, un “**Sistema de Gestión de Calidad**”.
- ✓ Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento **5** de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “**Responsabilidad de la Dirección**”
- ✓ Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento **6** de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “**Gestión de los Recursos**”.

- ✓ Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento **7** de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “**Realización del Producto**”.
- ✓ Determinar si la empresa mantiene evidencia del cumplimiento del elemento **8** de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “**Medición, Análisis y Mejora**”.

3.2.2.- VARIABLES:

Cada uno de los objetivos planteados anteriormente permitirán en la investigación de campo determinar el comportamiento de los elementos o de ciertos aspectos que nos interesa conocer, relacionados con el tema del presente proyecto, a través de las siguientes variables:

4.1.- Requisitos generales.

4.2.- Requisitos de la documentación.

5.1.- Compromiso de la dirección.

5.2.- Enfoque al cliente.

5.3.- Política de la calidad.

5.4.- Planificación.

5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.6.- Revisión por la dirección.

6.1.- Provisión de recursos.

6.2.- Recursos humanos.

6.3.- Infraestructura.

6.4.- Ambiente de trabajo.

7.1.- Planificación de la realización del producto.

7.2.- Procesos relacionados con el cliente.

7.3.- Diseño y desarrollo.

7.4.- Compras.

7.5.- Producción y prestación del servicio.

7.6.- Control de los equipos de seguimiento y medición.

8.1.- Procesos de medición, análisis y mejora.

8.2.- Seguimiento y medición

8.3.- Control de producto no conforme

8.4.- Análisis de datos

8.5.- Mejora

3.2.3.- MATRIZ DE RELACIÓN:

En la siguiente matriz de relación diagnóstica se ha conjugado horizontalmente cada uno de los objetivos con sus respectivas variables, a las cuales de acuerdo a su característica, a su vez, se ha determinado la técnica de investigación aplicada, que permita captar la información a través de su respectiva fuente de información.

OBJETIVOS DIAGNÓSTICO	VARIABLE	TÉCNICA
Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento 4 de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, un “Sistema de Gestión de Calidad” .	Requisitos generales	Entrevista
	Requisitos de la documentación	
Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento 5 de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “Responsabilidad de la Dirección”	Compromiso de la dirección	Entrevista
	Enfoque al cliente	
	Política de la calidad	
	Planificación	
	Responsabilidad, autoridad y comunicación	
Revisión por la dirección		
Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento 6 de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “Gestión de los Recursos” .	Provisión de recursos	Entrevista
	Recursos humanos	
	Infraestructura	
	Ambiente de trabajo	

OBJETIVOS DIAGNÓSTICO	VARIABLE	TÉCNICA
<p>Determinar si la organización mantiene evidencia del cumplimiento del elemento 7 de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “Realización del Producto”</p>	Planificación de la realización del producto	Entrevista
	Procesos relacionados con el cliente	
	Diseño y desarrollo	
	Compras	
	Producción y prestación del servicio	
	Control de los equipos de seguimiento y medición	
<p>Determinar si la empresa mantiene evidencia del cumplimiento del elemento 8 de la Norma ISO 9001: 2008; es decir, “Medición, Análisis y Mejora”</p>	Procesos de medición, análisis y mejora	Entrevista
	Seguimiento y medición	
	Control de producto no conforme	
	Análisis de datos	
	Mejora	

3.2.4.- MECÁNICA OPERATIVA

3.2.4.1.- POBLACIÓN O UNIVERSO

El universo motivo de la presente investigación de campo es el que a continuación se detalla:

Universo 1: Señor Director Nacional de Comunicaciones Accidental.

3.2.4.2.- DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Debido a las características de la Dirección Nacional de Comunicaciones, donde labora personal policial y civil, se ha creído conveniente aplicar una Entrevista semiformal, compuesta de un ambiente amigable, nada tensional, sino por el contrario, con matices claramente identificables de conversación, donde prime en mayor escala la sinceridad antes que la información errada.

3.2.4.3.- INFORMACIÓN PRIMARIA

La Entrevista²³ fue realizada al Señor Teniente Coronel de Policía de E.M. Ing. Byron Vallejo, Director Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, Accidental; para lo cual, se efectuaron dos reuniones de 3 y 2 horas respectivamente, en los meses de marzo y abril de 2011, en las instalaciones de dicha Unidad Policial, la misma que se encuentra ubicada en la calle Enrique Rither N23 – 109 y Diego de Zorrilla en la ciudad de Quito, sector La Gasca.

Por medio de estas entrevistas, se pudo evidenciar los aspectos requeridos para obtener el Diagnóstico de la organización (Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional) en función a la Norma ISO 9001:2008, y el grado de cumplimiento que se da a la misma.

3.2.4.4.- TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la tabulación y el análisis de la información, se determinó el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que se aplican en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, y como resultado de la Entrevista se obtuvo lo siguiente:

EN RELACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008:

Alcance:

La revisión y/o diagnóstico consistió en determinar la existencia y evaluación del funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Policial, para lo

²³ Técnica de recolección de datos, efectuada a una persona, cuya finalidad es buscar la verdad sobre un hecho o tema determinado.

cual, se consultó en las diferentes áreas sobre la conformidad del sistema frente a la norma indicada.

Objetivo:

Evaluar el sistema de gestión de la organización, en relación con los requisitos definidos en la norma internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

Trabajo Realizado

El Trabajo realizado constó de las siguientes etapas:

- ✓ Entrevista, para determinar el estado actual del sistema de gestión que utiliza la organización, en relación a los elementos definidos en la norma.

Los elementos sobre los cuales se evaluó la gestión de la Dirección Nacional de Comunicaciones son:

- 4.- Sistema de gestión de la calidad
- 5.- Responsabilidad de la dirección
- 6.-Gestión de los recursos
- 7.- Realización del producto
- 8.- Medición, análisis y mejora (excluye la auditoría interna)

- ✓ Evaluación de la disponibilidad de documentación escrita en donde se establecen los procedimientos de administración del sistema de gestión.

FORMA DE PRESENTAR LOS RESULTADOS

Los resultados se van listando de acuerdo al orden de los elementos presentados en la norma ISO 9001:2008, haciendo comentarios sobre las no conformidades encontradas, adicionalmente se indica el número del elemento de la norma que aplica en cada caso.

Al final de cada elemento se presenta un enunciado general del cumplimiento de dicho elemento, calificado en tres niveles según el siguiente esquema:

- ✓ **DEFICIENTE:** Si no existen evidencias que demuestren cumplimiento o el sistema no incluye componentes de los requisitos de la norma.
- ✓ **MEDIO:** Si el sistema o la documentación existen parcialmente pero no son completos o la documentación no es utilizada.
- ✓ **SATISFACTORIO:** Si la evidencia encontrada es suficiente para demostrar que la Entidad tiene un sistema de calidad alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

3.3.- RESULTADOS:

A continuación presentaremos los resultados obtenidos, producto de la entrevista efectuada, en función de las preguntas planteadas según Anexo 2, las mismas que contienen un orden secuencial de acuerdo con el contenido de la norma ISO 9001:2008; de la siguiente manera:

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

- ✓ No existe evidencia del funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad, ni de mejora continua formal y definido, dentro de la Entidad, el mismo que requiere ser establecido, documentado, puesto en práctica y mantenido tomando como referencia los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Si bien se encuentran identificados y definidos algunos procedimientos dentro de la organización, éstos no son utilizados y no tienen secuencia e interacción dentro de la organización.
- ✓ Se evidenció que la Alta Dirección no ha establecidos indicadores de gestión dentro de la Entidad para medir el grado de productividad y eficiencia de la misma.
- ✓ El proceso de planificación en la Entidad se lo maneja de manera aislada o específica; es decir, existe una planificación para cumplir con los objetivos de acuerdo a cada compromiso de las áreas de la Dirección, lo que deja en evidencia que no existe un proceso de planificación formal e integral en función de una política y objetivos de calidad propios de la organización.

Con estos resultados, se ha puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “4.1 Requisitos Generales”, es deficiente.

4.2 Requisitos de la documentación

- ✓ Se pudo evidenciar que la Entidad no cuenta con una declaración documentada de la política de calidad y objetivos de calidad requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ No está definido un Manual de Calidad así como los procedimientos documentados requeridos para mantener un sistema de gestión de calidad acorde a la Norma ISO 9001:2008.
- ✓ No existe un procedimiento documentado que defina el proceso de control de documentos tanto internos como externos requeridos por un Sistema de Gestión de Calidad, lo que si existe es un programa informático que ayuda a

controlar el flujo de la documentación; sin embargo, no todas las áreas lo conocen o aplican.

Con estos resultados, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “4.2 Requisitos de la documentación” es medio.

5. Responsabilidad de la dirección

- ✓ La Alta dirección de la Entidad mantiene un notable compromiso hacia el desarrollo y mejora de la administración de esta Unidad Policial; sin embargo, por el momento no se encuentra una evidencia documentada formal que demuestre el compromiso y la necesidad de ejecutar acciones necesarias para establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008; todo esto, sin contar con los cambios permanentes o pases a que está sujeto el personal policial en los diferentes grados, lo que no permite mantener una continuidad en los lineamientos o estrategias de mejora institucional.
- ✓ Al interior de la organización, se pudo evidenciar la inexistencia de mecanismos dirigidos a asegurar que las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo) sean identificadas y traducidas en requerimientos.
- ✓ La organización no tiene establecido o designado una persona o equipo de trabajo responsable de la implementación y el mejoramiento de la calidad, debido a que no se ha conformado un Comité de Gestión de Calidad, tal como lo señala el Reglamento Orgánico Funcional de la Entidad
- ✓ Los mecanismos de comunicación interna se los realiza a través de oficios, memorandos y disposiciones verbales, relacionados con las actividades del día a día, donde se tienen que cumplir órdenes urgentes de diferentes instancias policiales o de instituciones externas; sin embargo no se encuentran establecidos mecanismos apropiados o estandarizados en la documentación para el mejoramiento de la calidad del servicio.
- ✓ Se evidenció que la Alta Dirección de la Entidad no obtiene retroalimentación del cliente (interno y externo) de manera formal, y no se puede determinar con exactitud los problemas en cuanto a la calidad del servicio que se presta.

Con estos resultados, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “5 Responsabilidades de la dirección”, es deficiente.

6. Gestión de los Recursos (financieros, humanos, infraestructura y ambiente de trabajo)

- ✓ No hay evidencia formal, de que exista un presupuesto destinado a implementar y mantener un sistema de gestión de calidad.
- ✓ No se encontró evidencia formal de que estén definidas las funciones del personal que labora en las diferentes áreas de la organización,
- ✓ No existe evidencia formal de que exista un manual de funciones del personal que labora en la organización.
- ✓ No existe evidencia de que el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio, haya sido ubicado en las áreas de su competencia, de acuerdo a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- ✓ Se evidenció que la Entidad tiene dificultades en determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria y apropiada para desarrollar sus actividades técnico – administrativas con un servicio de calidad.

Con estos resultados, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “**6 Gestión de los recursos**”, es deficiente.

7. Realización del Producto.

7.1 Planificación de la realización del producto.

- ✓ La organización se dedica a brindar un servicio de atención en cuanto a las radiocomunicaciones e informática a nivel de todas las Unidades de la Policía Nacional en el País; sin embargo, algunos procesos se los ejecuta en forma empírica, nada estandarizado o que regule de manera íntegra la secuencia y control de los mismos.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “7.1 Planificación de la realización del producto”, es medio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

- ✓ Se pudo evidenciar que no existe definido un procedimiento que identifique y revise los requerimientos del cliente y del servicio; sin embargo, todo el personal, policial y civil, aporta con su mejor deseo de cumplir las exigencias y necesidades de los solicitantes.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “7.2 Procesos relacionados con el cliente”, es deficiente.

7.3 Diseño y desarrollo

- ✓ Se pudo evidenciar, que la Entidad, a través de sus respectivos técnicos (personal policial y civil) realiza diseños y desarrollos de productos o servicios,

justamente para estar acorde con la tecnología moderna; sin embargo, el cambio de personal o pases a otras unidades, afecta en gran medida dicha planificación, ya que retarda la gestión entre los grupos involucrados, de acuerdo con las etapas previstas.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “7.3 Diseño y Desarrollo”, es medio.

7.4 Compras

- ✓ No existe evidencia formal de evaluación y selección de proveedores en función de la capacidad que tienen para entregar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización (exclusivamente en el área de tecnología), a pesar que en estos últimos dos años, a través del Sistema Nacional de Compras Públicas, se cuenta con un registro de proveedores para las instituciones del Estado.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “7.4 Compras”, es medio.

7.5 Producción y prestación del servicio:

- ✓ La organización planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones medianamente controladas, ya que cuenta con la descripción o características del servicio que se brinda; sin embargo, no se formalizan las instrucciones de trabajo, o el uso de equipo apropiado o la implementación del seguimiento y medición.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “7.5 Producción y prestación del servicio”, es medio.

8. Medición, Análisis y Mejora

- ✓ En relación a este último elemento de evaluación, se pudo evidenciar que la organización no cuenta con una planificación ni implementación formal de procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, seguimiento y medición de los procesos, seguimiento y medición de las características del producto, control del producto no conforme, análisis de datos, así como tampoco acciones formales y documentadas que permitan la mejora continua de la organización. Todo esto, debido a que no se ha conformado un Comité de Gestión de Calidad, tal como lo señala el Reglamento Orgánico Funcional de la Entidad, en el Artículo 9, Capítulo I del Título II, donde hace referencia a las funciones que debe cumplir y que entre otras cosas señala: “... literal b.- ejecutar las acciones pertinentes para

consolidar un sistema de administración de calidad con base en la Norma ISO...”.

Con este resultado, se puede determinar, que el grado de cumplimiento del elemento “8. Medición, Análisis y Mejora”, es deficiente.

3.4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, es una entidad del sector público, que se encuentra ubicada en la calle Enrique Rither N23 – 109 y Diego de Zorrilla en la ciudad de Quito, sector La Gasca y su misión especial es la brindar servicios de comunicación e informática en beneficio de la Policía Nacional y de la comunidad en general.

Como Unidad Policial fue creada el 6 de septiembre del año 2000; es decir, una primera década de vida. Su Reglamento Orgánico Funcional está detallado en la Orden General Nro. 191 del 3 de Octubre del año 2000.

Dentro de esta Orden General, en el Artículo 4, Capítulo I del Título II, que hace referencia a la Estructura Orgánica, se establece la existencia de un Comité de Gestión de Calidad; y sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 9 que entre otras cosas señala: "... literal b.- ejecutar las acciones pertinentes para consolidar un sistema de administración de calidad con base en la Norma ISO...".

Es así, que, las actividades técnico - operativas, administrativas y financieras en esta Unidad policial, se llevan a cabo mediante la aplicación de la normativa interna y externa que rigen a las entidades del Sector Público, las mismas que lamentablemente no se las realiza de forma estandarizada a través de una administración por procesos, al no existir un sistema que mida la calidad de gestión de las actividades cumplidas por el personal policial y civil que labora allí; éste último, integrado desde el 1ro de octubre de 2009.

Al realizar el diagnóstico específico en esta Unidad policial, relacionando, obviamente con los elementos de la Norma ISO 9001:2008, nos encontramos que la mayoría de sus cláusulas tienen un nivel de cumplimiento deficiente o en el mejor de los casos, medio, demostrando con ello, que resulta imprescindible la decisión o compromiso de todos sus actores (personal policial y civil) de impulsar la creación de un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar su eficacia, tal como lo establece la norma internacional; a través de la determinación de los procesos necesarios; incluyendo la secuencia e interacción de los mismos, determinando los criterios y métodos, procurando asegurar la disponibilidad de recursos e información así como realizando el seguimiento y medición con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos.

Por estas consideraciones, estamos convencidos que, una vez que se estructure o se diseñe el Sistema de Gestión de Calidad, La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador tendrá beneficios claros y concretos, debido a que logrará optimizar los procesos de esta Unidad, para darle consistencia y uniformidad a sus operaciones, medición al interior de la Entidad, mejorar el flujo de la documentación e incrementar la eficiencia y productividad operacional.

Creemos también, que se podrá disponer de una cultura orientada hacia el mejoramiento continuo del servicio brindado que permita optimizar los costos por cualquier tipo de desperdicio existente, afianzando un adecuado clima laboral al interior de la Institución.

En resumen, de cumplirse este anhelo particular, seguramente, permitirá que la Policía Nacional del Ecuador, apoyado por el servicio eficiente de la Dirección Nacional de Comunicaciones, cuente con un servicio eficiente y oportuno en cuanto a las comunicaciones, respondiendo de mejor manera a las exigentes necesidades de seguridad de la sociedad en general que en estos últimos años se ha visto desprotegida por circunstancias también ajenas a la Institución, y que de algún modo han caído en el ámbito político.

CAPÍTULO IV:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

CAPITULO IV:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR.

4.1.- DOCUMENTOS MANDATORIOS.

4.1.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL	OBJETIVOS DE CALIDAD		Fecha: 15-03-2011
	SISTEMA - OC-01		Versión: 00
	Requisito de la Norma: 5.4.1		Página 1 de 1
Elaborado por:		Aprobado por:	

1	Satisfacer oportunamente las necesidades de comunicaciones y soporte informático requerido por todas las unidades de la Policía Nacional en todo el País.
2	Contar con un grupo humano comprometido en brindar cada día el mejor esfuerzo, experiencia y capacidades comprobadas.
3	Mantener proveedores calificados que garanticen la provisión de tecnología acorde a las necesidades actuales.
4	Gestionar el aseguramiento del 100% de los recursos económicos necesarios para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1.2.- POLÍTICA DE CALIDAD

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL	POLÍTICA DE CALIDAD		Fecha: 15-03-2011
	SISTEMA - PC-01		Versión: 00
	Requisito de la Norma: 5,3		Página 1 de 1
Elaborado por:		Aprobado por:	

“La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, como entidad pública, se especializa en la prestación de servicios de comunicaciones e informática que demandan las diferentes unidades policiales a nivel nacional, con el fin de atender de mejor manera a la sociedad en general”, a través de una constante preparación del elemento humano y la utilización de la tecnología apropiada, mejorando continuamente sus procesos”.

4.1.3.- MANUAL DE CALIDAD

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL	MANUAL DE CALIDAD		Fecha: 15-03-2011
	SISTEMA - MC-01		Versión: 00
	Requisito de la Norma: 4,1; 4,2,1; 4,2,2; 4,2,3; 4,2,4; 8,1; 8,2,2; 8,3		Página 1 de 5
Elaborado por:		Aprobado por:	

4.1.3.1.- INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

QUÉ ES DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES?

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, es una entidad del sector público, que se encuentra ubicada en la calle Enrique Rither N23 – 109 y Diego de Zorrilla en la ciudad de Quito, sector La Gasca y está dedicada a brindar servicios de comunicación e informática en beneficio de la Policía Nacional y de la comunidad en general.

Esta Unidad Policial, fue creada el 6 de septiembre del año 2000. Su Reglamento Orgánico Funcional está detallado en la Orden General Nro. 191 del 3 de Octubre del año 2000.

Esta unidad policial también debe cumplir y regirse a las disposiciones establecidas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos ²⁴, ya que, a través de esta herramienta jurídica que tiene que ver con el servicio de redes electrónicas, incluida la internet se establecen relaciones económicas y de comercio, y se realizan actos y contratos de carácter civil y mercantil que deben estar normados, regulados y controlados, lo que en última instancia, redundará en la protección de los usuarios de estos sistemas.

²⁴ Publicado en R. Oficial Nro. 557 (Suplemento) de 17 de abril de 2002.

4.1.3.2.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, comprende como escenario de análisis las áreas de “Redes”, “Informática”, como Procesos Clave u Operativos; “Asesoría Jurídica” “Jefatura Financiera”, “Recursos Humanos”, como Procesos de Soporte o Apoyo, todos ellos, representando la columna vertebral de la Entidad, sin menospreciar la importancia del resto de secciones.

Es importante aclarar que, en este estudio, no se han considerado los Procesos de: “Logística”, “Compras Públicas” así como las “Coordinaciones Distritales”²⁵, que son Unidades de Policía dependientes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, que se encuentran en las principales ciudades del Ecuador y que cumplen funciones de coordinación y apoyo en el área de las comunicaciones e informática, debido a que en los actuales momentos, la Institución en general, se encuentra en un proceso de reestructuración, existiendo permanentemente los cambios de personal policial, quienes deben cumplir funciones estrictamente operativas en las calles.

²⁵ Riobamba (II Distrito), Cuenca (III Distrito); y, Guayaquil (IV Distrito)

4.1.4.- PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS

PROCEDIMIENTO	REFERENCIA
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	SISTEMA-PR-01
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	SISTEMA-PR-02
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	SISTEMA-PR-03
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	SISTEMA-PR-04
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA	SISTEMA-PR-05

4.1.5.- MAPA DE PROCESOS

Comenzaremos señalando que los mapas de procesos nos muestran la estructura de la organización en la nos encontramos, permitiendo que nos situemos en relación al trabajo que en ella se desarrolla y así conocer dónde se ubica nuestra actividad y hacia qué fin se orienta.

El mapa de procesos es, además, un diagrama que muestra, de manera visual, los procesos que conforman la Entidad, así como las relaciones (si las hay) que existen entre ellos.

El mapa de los procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de esa organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la Entidad, formando así, el proceso general de la empresa.

Una forma fácil de entender el gerenciamiento de los procesos a todo el personal de la organización, es mediante el diseño de un mapa de procesos, que represente la situación particular o propia de la empresa, y donde primordialmente se identifiquen las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior, que son normalmente deficientes por no conocer qué productos y requisitos requieren los clientes internos y más grave aún, cuando se desconocen las necesidades de los clientes externos, que son los que pagan por los servicios y productos.

Los expertos en el tema señalan que existen diversas formas de representar la interrelación de los procesos dentro de una organización, pero antes de hacer dicha representación, nos recomiendan aplicar el enfoque por procesos, utilizando el principio de aplicar un pensamiento de “derecha a izquierda”, es decir, de identificar primero los clientes, los productos, los requisitos que el cliente exige y con esto identificar los procesos que se requieren para producir los bienes y/o servicios.

También nos sugieren que lo anterior se debe hacer en perfecta coherencia con la misión de cada organización.

Es conveniente estar claros, que no existe un formato predeterminado para construir el mapa de procesos. Cada organización podrá adoptar el diseño que mejor se adapte a la complejidad o sencillez de la estructura de su sistema, de modo que

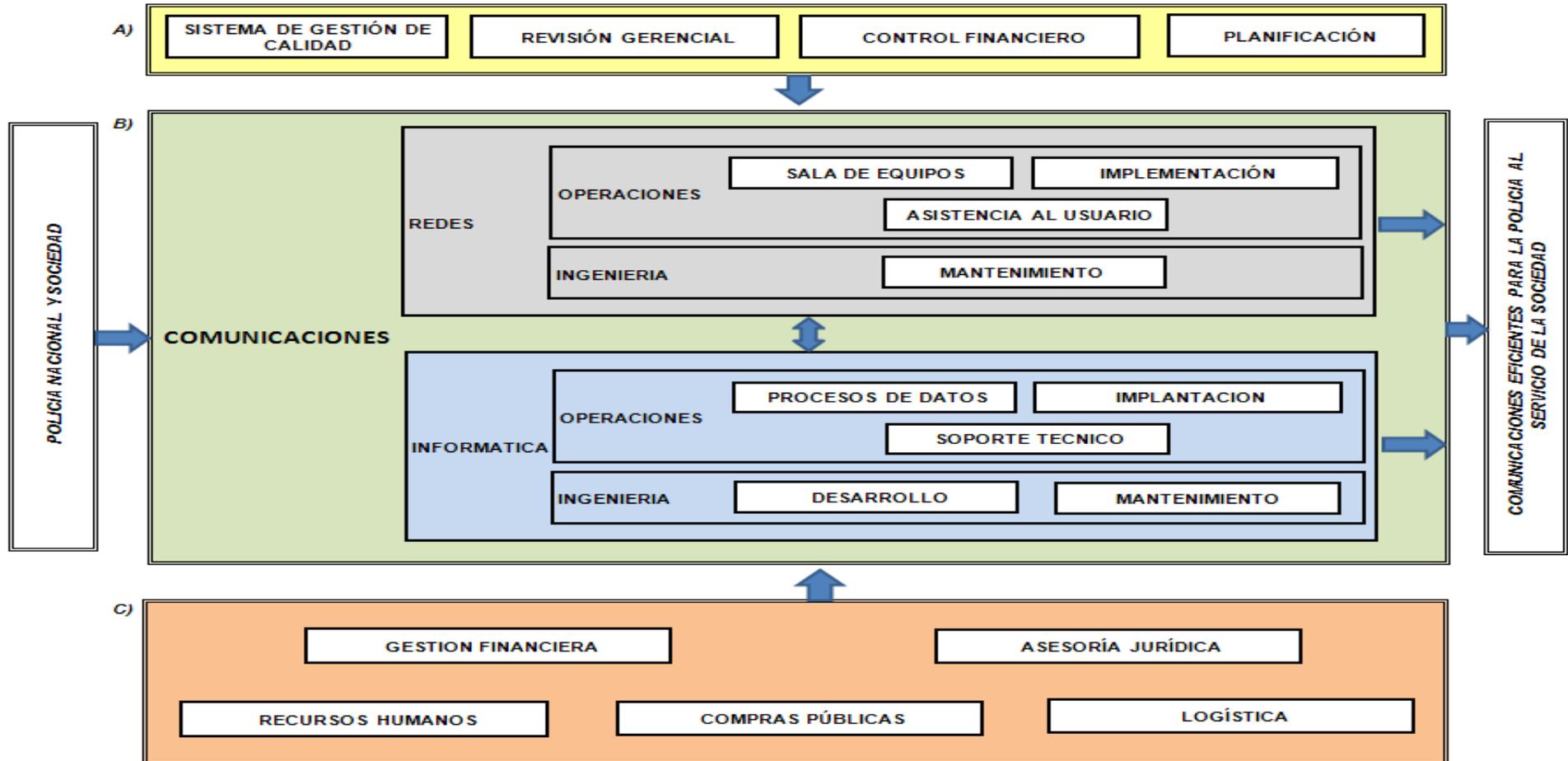
permita que todos los componentes de la unidad puedan comprender de forma rápida cuál es su lugar dentro de la organización y en qué medida su actividad influye en la de los demás integrantes de la Entidad.

Con estas reflexiones, en la siguiente página estamos incluyendo una graficación del mapa de procesos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, que como primera presentación, bien puede ajustarse a la realidad actual, sin embargo, y de acuerdo vayan existiendo los cambios tecnológicos y necesidades reales de los clientes se podrán efectuar las regulaciones correspondientes.



DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

MAPA DE PROCESOS



- A.- PROCESOS ESTRATÉGICOS
- B.- PROCESOS CLAVE U OPERATIVOS
- C.- PROCESOS DE SOPORTE O APOYO

4.2.- LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR.

Es bastante conocido que existen diversas herramientas para realizar un Levantamiento de Procesos, entre las que se puede mencionar: el Método de Acción Rápida (MAR); el Unified Modeling Language (UML), o los famosos Diagramas de Flujo.

Por tratarse de un trabajo inicial en esta entidad del Estado, nuestra principal fuente de información ha sido la que nos han entregado las personas que realizan las labores del proceso que queremos levantar en cada área, información la hemos obtenido a través de la realización de entrevistas directas a modo de conversaciones claras y precisas planteadas tanto al personal policial como civil, en las que hemos tratado de conocer las respuestas a las siguientes preguntas; así:

- ¿Cuáles son sus tareas?
- ¿Cómo realiza dichas tareas?
- ¿Qué información necesita para realizar su trabajo?
- ¿Para quién es útil su trabajo?
- ¿Cuál es el producto de su trabajo?
- y por último, pero no menos importante, ¿Cómo se podría mejorar su trabajo?,

El planteamiento de estas pocas pero importantes preguntas fueron planteadas a nuestro propio personal, justamente, porque son las personas que laboran en la organización y son las que están en posibilidades de brindar una mejor respuesta a cada inquietud; por lo tanto, nos han entregado la información necesaria para diagramar las tareas de los principales procesos existentes en esta Unidad Policial.

A decir verdad, este tipo de “entrevista” ha tenido un formato de una simple conversación con los compañeros o equipo de trabajo involucrado, en lugar de ser planteado en forma escrita, con el fin, claro está, de superar las barreras psicológicas que podría tener el entrevistado.

Como lo veremos más adelante, para el levantamiento de los procesos, nosotros escogimos como herramienta práctica, el método de Diagramas de Flujo, con el fin de identificar y reconocer la forma en que se hacen las cosas, pues teniendo esto

claro, podremos, en lo posterior, tomar las decisiones adecuadas que permitan a nuestra organización, mejorar su funcionamiento.

Conviene recordar un Proverbio Chino que dice: “Si no sabes hacia adonde vas, cualquier camino te sirve”. Para el caso que nos ocupa, el camino de la Calidad Total, comienza con un Levantamiento de Procesos, el cual nos entregará un punto de partida desde el que empezará la mejora continua, el que a su vez, luego será una referencia para medir los avances, obteniendo como un claro beneficio, que en adelante será mucho más fácil para la Dirección Nacional de Comunicaciones, pues no se cambiará la forma de trabajar que ésta tiene, sino que nos permitirá configurar una suerte de mapa de las actividades realizadas en la Entidad, identificando los puntos que pueden ser mejorados, aumentando la eficiencia del proceso, disminuyendo los costos y asegurando la satisfacción de nuestros clientes (Unidades Policiales y la sociedad en general).

Diremos entonces, que, la experiencia, el conocimiento, los métodos de trabajo, la forma de hacer las cosas, en fin, el conocimiento de nuestra organización lo poseen quienes han realizado el trabajo necesario para llevar a esta Unidad Policial a donde está ahora; es por eso, que el levantamiento de procesos ha sido realizado desde esta perspectiva, para aprovechar todo el capital de conocimientos y procedimientos adquiridos.

En un gráfico del Mapa de Procesos, encontraremos cuál es el comienzo de la actividad de la Entidad. En la mayoría de los casos este punto de partida está relacionado con una petición de un usuario; en otros, podrá ser una disposición reglamentaria o incluso la continuación de los procesos de otra organización. Igualmente, el mapa de procesos suele cerrar el diagrama con la prestación del servicio al usuario. Por otro lado, debe quedar marcada la diferencia entre los tres tipos de procesos que hemos definido en el mapa: Gobernantes o estratégicos; De Realización, Clave u Operativos; y, de Soporte.

4.2.1.- PROCESOS GOBERNANTES

Los procesos gobernantes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, son aquellos que pretenden orientar la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directivas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

En función de esta premisa, a continuación detallaremos los mismos:

- a) Proceso Sistema de Gestión de Calidad
- b) Proceso Revisión Gerencial
- c) Proceso control Financiero
- d) Proceso Planificación.

4.2.2.- PROCESOS DE REALIZACIÓN

Los procesos de Realización, llamados también Claves u Operativos, son los que, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional.

En función de esta premisa, a continuación detallaremos los mismos:

a) Procesos de Redes:

a.1) Procesos de Operaciones:

a.1.1) Sala de Equipos

a.1.2) Implementación

a.1.3) Asistencia al Usuario

a.2) Procesos de Ingeniería:

a.2.1) Mantenimiento

b) Procesos de Informática:

b.1) Procesos de Operaciones:

b.1.1) Procesos de Datos

b.1.2) Implantación

b.1.3) Soporte Técnico

b.2) Procesos de Ingeniería:

b.2.1) Desarrollo

b.2.2) Mantenimiento

4.2.2.1- PROCESOS DE REDES

4.2.2.1.1.- PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-001
	Proceso: Recepción de documentos	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la **DIVISIÓN REDES** de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Recepción de documentos para los diferentes trámites relacionados con esta área técnica

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir todos los pedidos de las diferentes Unidades policiales, hasta el archivo de la documentación por las actividades cumplidas.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Secretario de Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-R-001

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

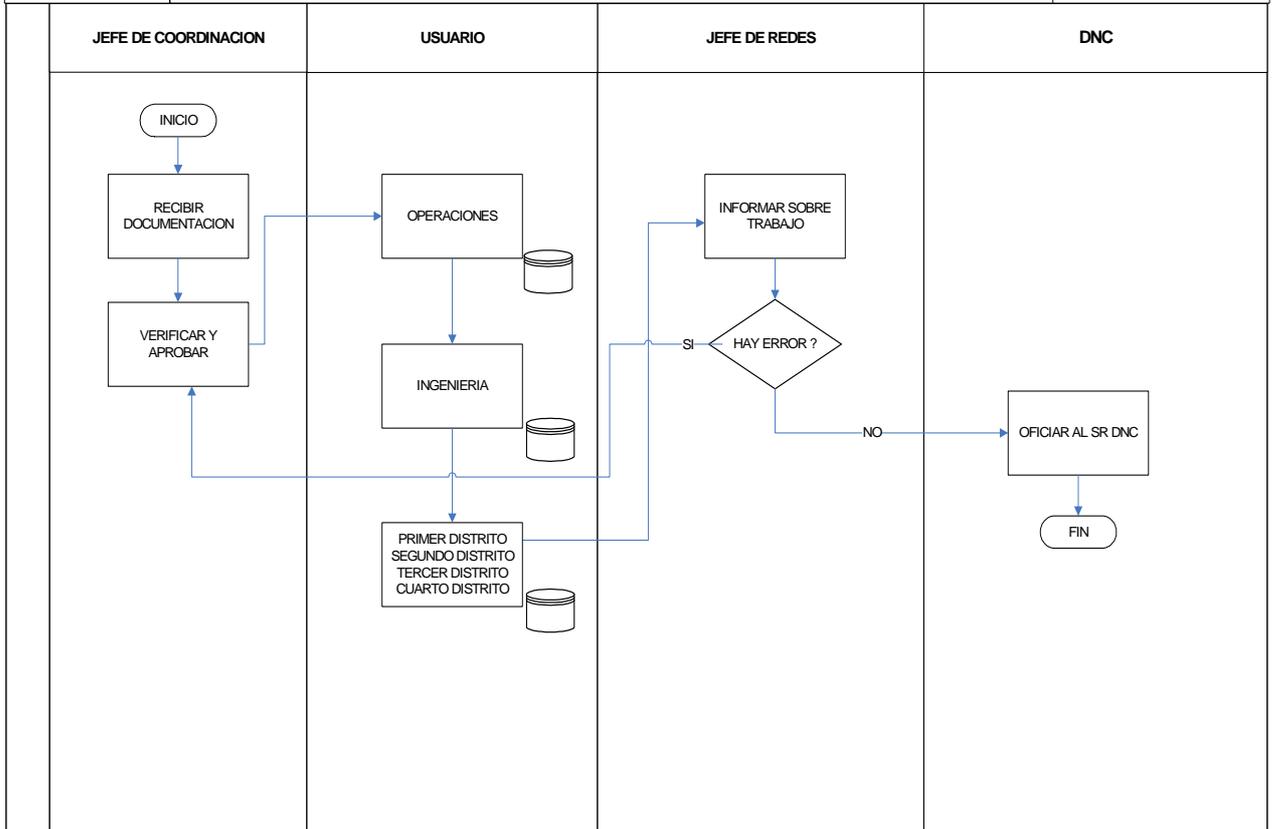


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

REDES

DNC-R-001

PROCESO: RECEPCION DE DOCUMENTOS



4.2.2.1.2.- PROCESO PARA ELABORACIÓN DE PROYECTOS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-002
	Proceso: Elaboración de Proyectos	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la **DIVISIÓN REDES** de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Elaboración de proyectos, relacionados con esta área técnica

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la propuesta de generación del proyecto, hasta la presentación del mismo.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Jefe de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.

5

DEFINICIONES

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6

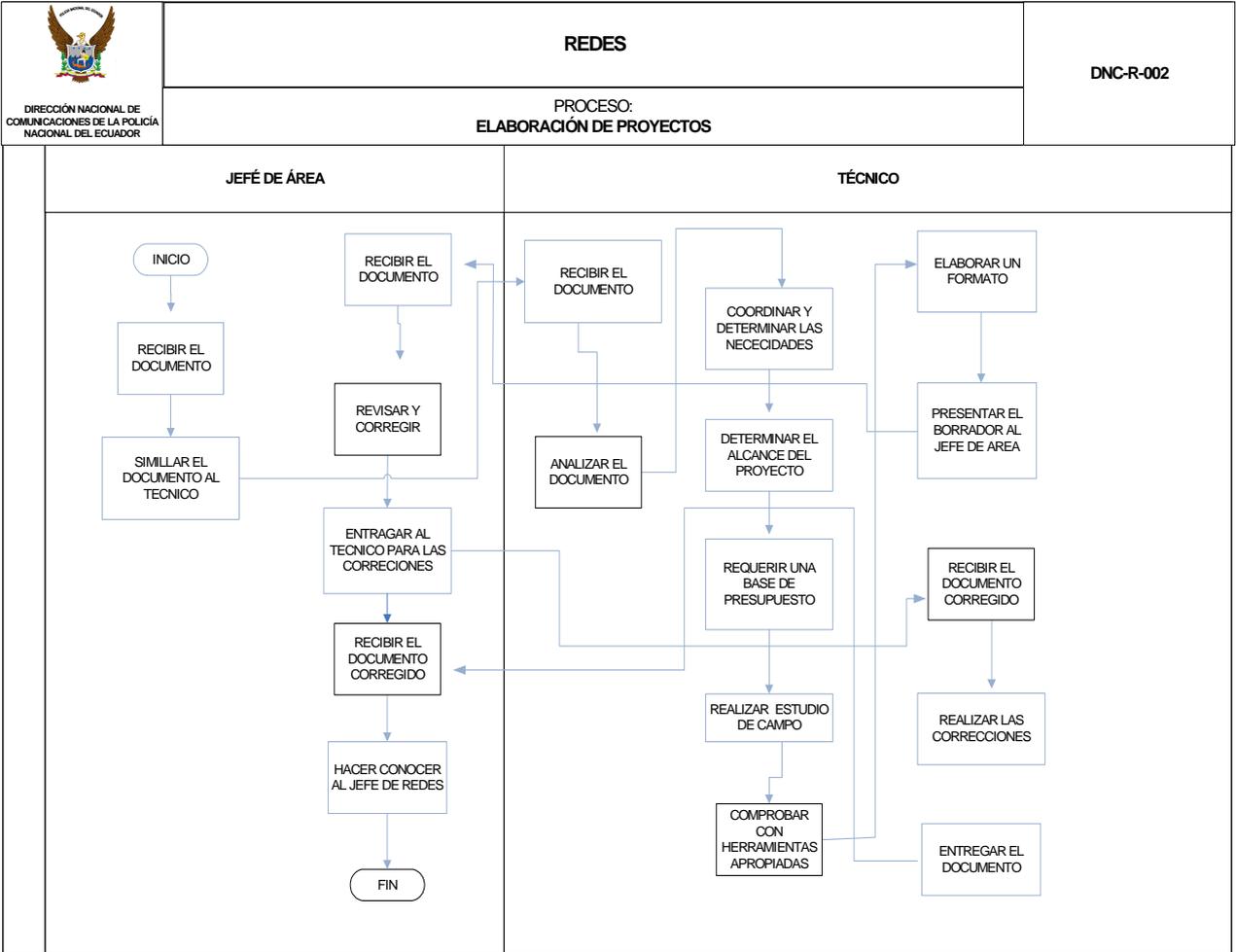
PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-R-002

7

REFERENCIAS

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones



4.2.2.1.3.- PROCESO PARA ANÁLISIS DE OFERTAS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-003
	Proceso: Análisis de Ofertas	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la **DIVISIÓN REDES** de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Análisis de Ofertas para la adquisición de bienes o servicios relacionados con el área técnica de redes.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para el análisis de las ofertas, hasta la presentación del informe sobre el tema.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para el análisis de las ofertas.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.

5

DEFINICIONES

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6

PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-R-003

7

REFERENCIAS

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

4.2.2.1.4.- PROCESO PARA REALIZAR ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-004
	Proceso: Realizar Especificaciones Técnicas	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para Realizar Especificaciones Técnicas, relacionados con el área técnica de redes.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para Realizar Especificaciones Técnicas, hasta la presentación del informe sobre el tema.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar las Especificaciones Técnicas.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.

5

DEFINICIONES

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6

PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-R-004

7

REFERENCIAS

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

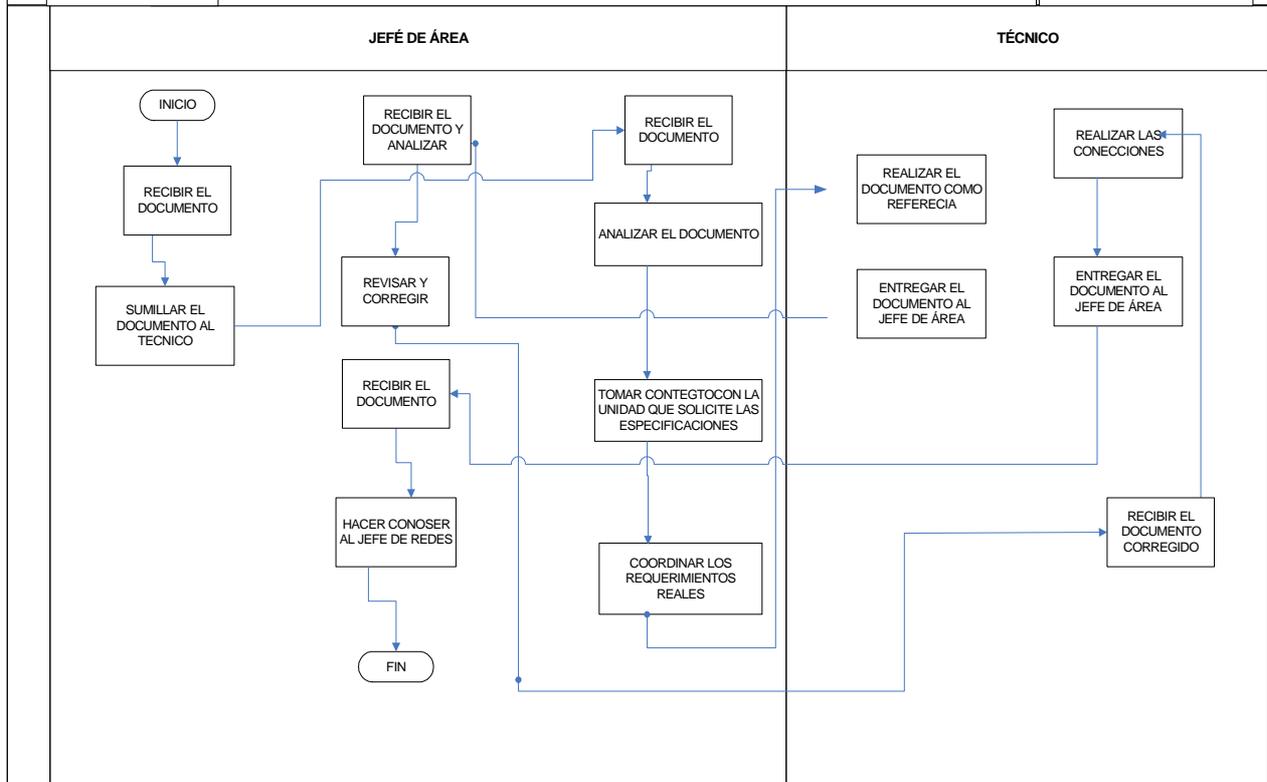


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

REDES

DNC-R-004

PROCESO: REALIZAR ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



4.2.2.1.5.- PROCESO PARA ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-005
	Proceso: Elaboración de Informes Técnicos	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para Elaboración de Informes Técnicos, relacionados con el área técnica de redes.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para elaborar un informe técnico, hasta la presentación del informe sobre el tema.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe Técnico.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6

PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-R-005

7

REFERENCIAS

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

4.2.2.1.6.- PROCESO PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACION

 <p>DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR</p>	REDES	Código: DNC-R-006
	Proceso:	Versión: 00
	Mantenimiento y Reparación de Equipos de comunicación	Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para el mantenimiento y reparación de equipos de comunicación de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para el mantenimiento y reparación de equipos de comunicación de la Policía Nacional, hasta la presentación del documento que demuestre las actividades cumplidas.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe Técnico.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.

5

DEFINICIONES

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-R-006

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

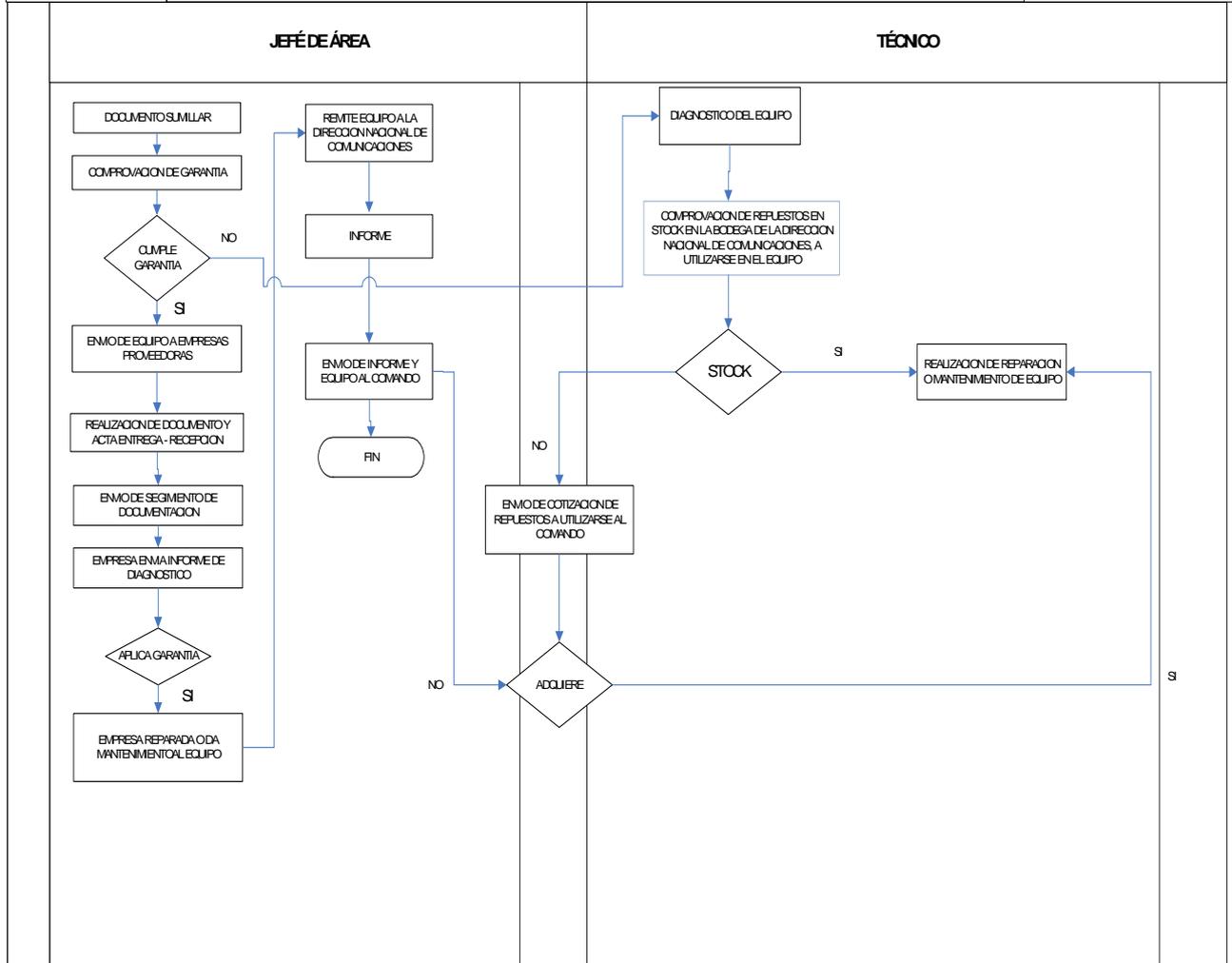


DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

REDES

DNCR-006

PROCESO
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS DE COMUNICACION



4.2.2.1.7.- PROCESO PARA INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

 <p>DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR</p>	REDES	Código: DNC-R-007
	Proceso:	Versión: 00
	Instalación de Equipos de comunicación	Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para la instalación de equipos de comunicación de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para la instalación de equipos de comunicación de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por la instalación.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.

5

DEFINICIONES

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-R-007

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

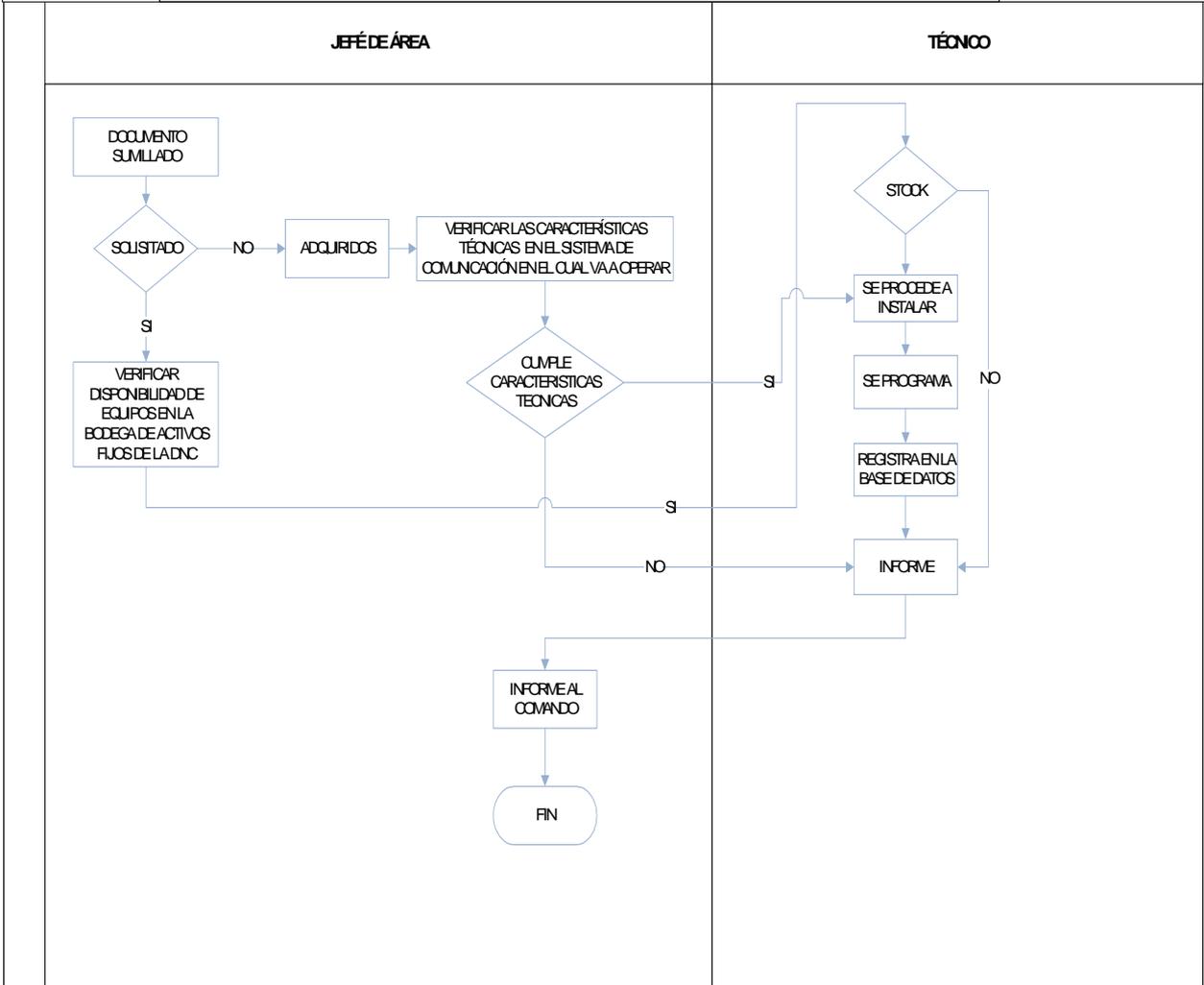


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

REDES

DNCR-007

PROCESO INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN



4.2.2.1.8.- PROCESO PARA LA PROGRAMACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-008
	Proceso: Programación de Equipos de comunicación	Versión: 008
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para la Programación de equipos de comunicación de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir el pedido para la Programación de equipos de comunicación de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.

- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6

PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-R-008

7

REFERENCIAS

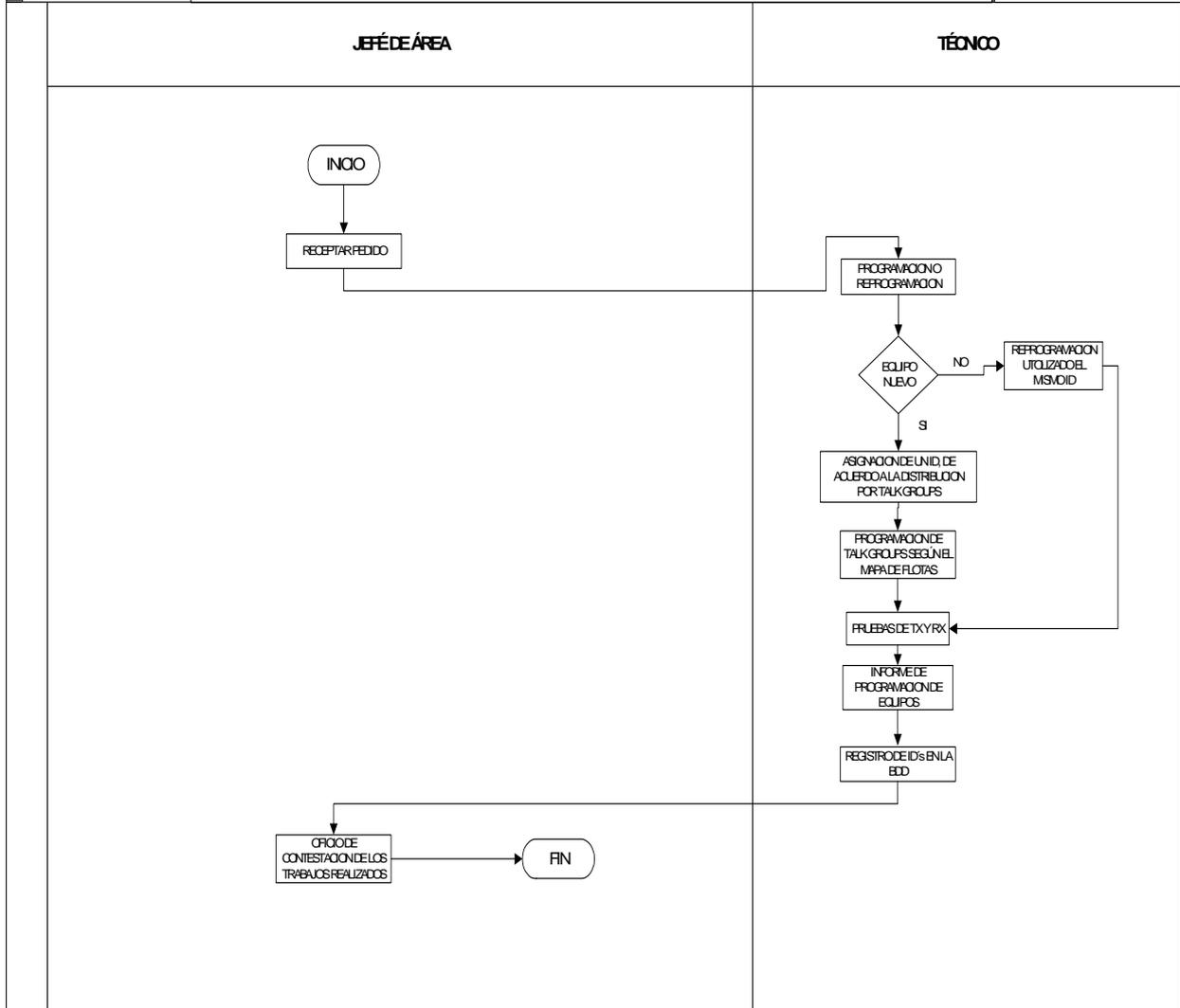
- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones



REDES

DNCR008

PROCESO
REALIZAR ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



4.2.2.1.9.- PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-009
	Proceso: Administración de los sistemas de comunicaciones	Versión: 009
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para la Administración de los sistemas de comunicaciones de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la verificación de las novedades en las consolas de los equipos de comunicación de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-R-009

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

4.2.2.1.10.- PROCESO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS APROBADOS

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	REDES	Código: DNC-R-010
	Proceso: Administración de los sistemas de comunicaciones	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para la Administración de los sistemas de comunicaciones de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la verificación de las novedades en las consolas de los equipos de comunicación de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Redes de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Modulación.- Es una portadora sobre lo que se ha actuado una señal de información

Ancho de Banda.- Rango de frecuencia que este puede transmitir con razonable finalidad.

Simplex.- Transmisión en un solo sentido.

Semiduplex. – Transmisiones que pueden hacer en varias direcciones, pero no al mismo tiempo.

Dúplex.- Puede haber transmisiones al mismo tiempo.

Comunicaciones.- Cualquier medio físico para transmitir una señal.

Radio Frecuencia.- Son frecuencias suficientemente altas como para irradiarse en forma eficiente y propagarse en forma libre en el espacio.

Antena Omnidireccional.- irradia la señal en círculo.

Diafonía.- Interferencia causada por dos señales, que se superponen una con otra.

Onda directa.- Señal que viaja directamente a través del aire.

Antena.- Mecanismo mecánico que se utiliza para enviar y recibir ondas magnéticas.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-R-010

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones

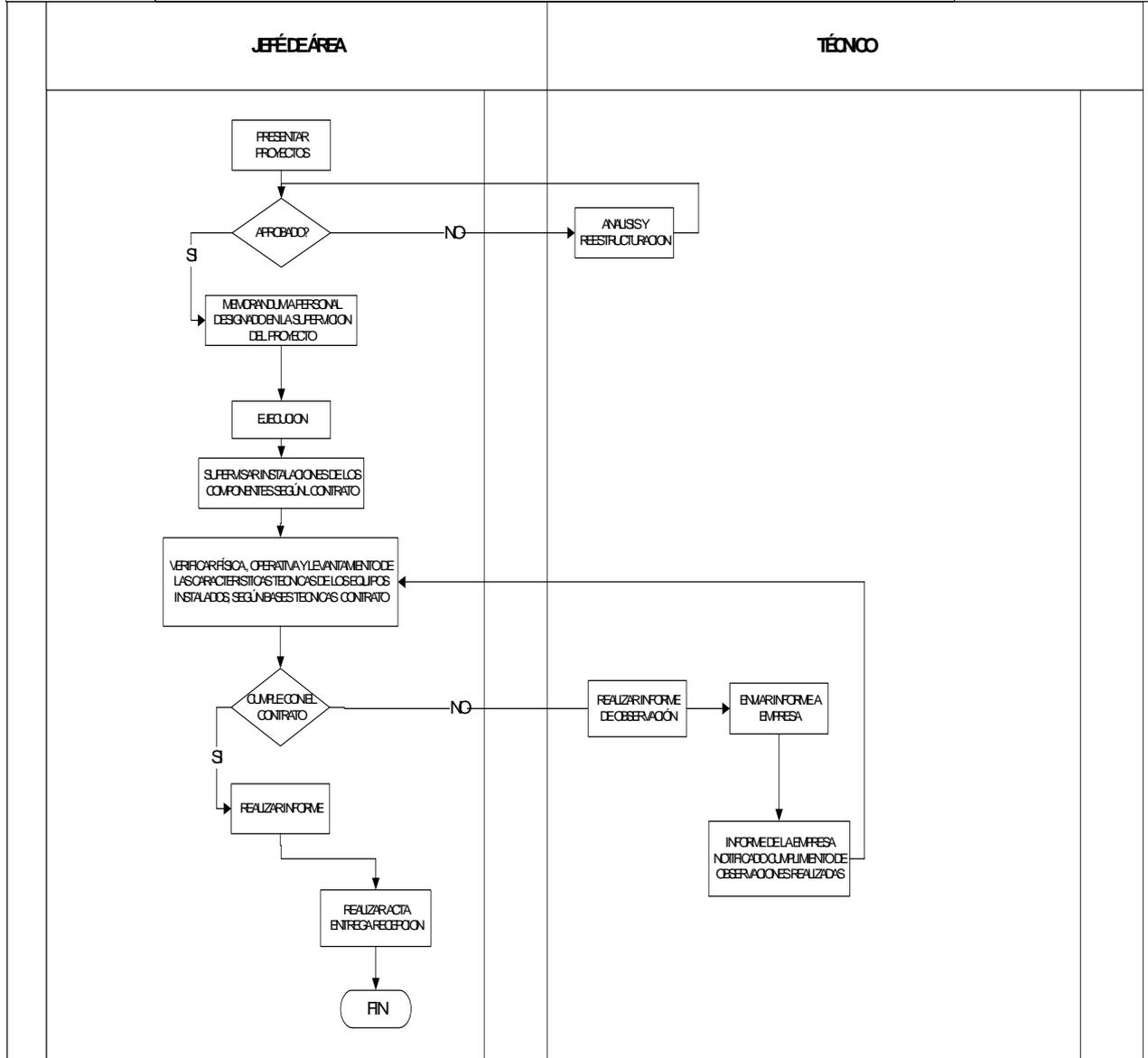


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

REDES

DNGR010

PROCESO SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS APROBADOS



4.2.2.2.- PROCESOS DE INFORMATICA

4.2.2.2.1.- PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO PARA USUARIOS DE SOFTWARE, HARDWARE Y SERVICIOS DE RED

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-001
	Proceso: Soporte Técnico para usuarios de Software, Hardware y Servicios de Red	Versión: 00
		Página: 1 de 6
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Soporte Técnico para usuarios de Software, hardware y servicios de red de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el conocimiento de la necesidad del servicio de soporte informático que requiere el usuario de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.
- h) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- i) Cuando el Técnico sea dado el pase, baja, transitoria, se bloqueará su cuenta o clave particular.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

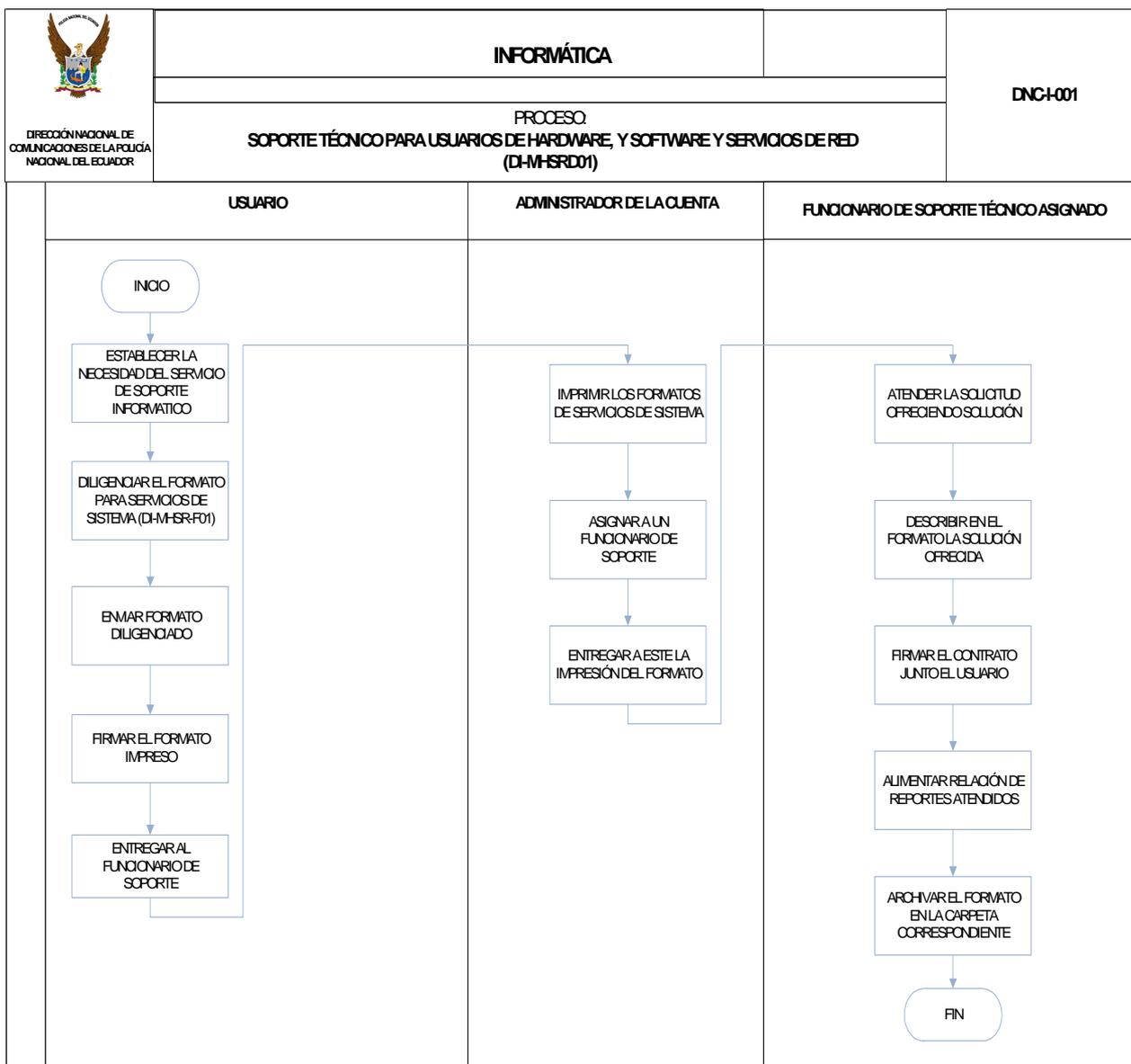
SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-I-001

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones



4.2.2.2.2.- PROCESO DE INSTALACION O TRASLADO DE HARDWARE Y SOFTWARE.

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-002
	Proceso: Instalación o traslado de hardware o software	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Instalación o traslado de hardware o software para las Unidades de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el conocimiento de la necesidad del servicio de instalación o traslado de hardware o software para las Unidades de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.
- h) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- i) Cuando el Técnico sea dado el pase, baja, transitoria, se bloqueará su cuenta o clave particular.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

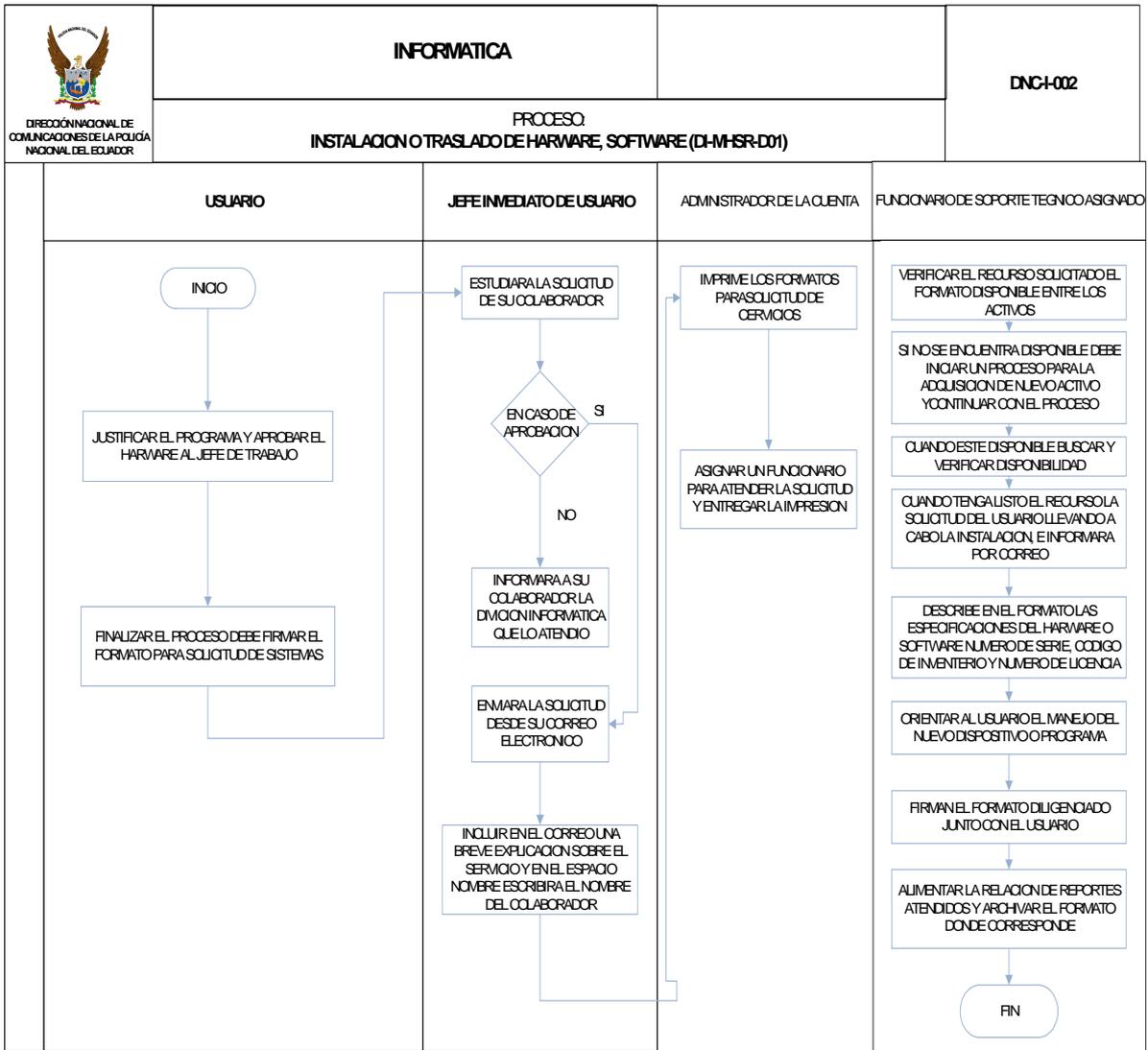
SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-I-002

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones



4.2.2.2.3.- PROCESO DE INSTALACION DE SERVICIOS DE RED

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-003
	Proceso: Instalación de servicio de red.	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Instalación de servicio de red para las Unidades de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el conocimiento de la necesidad del servicio de instalación de servicio de red para las Unidades de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.
- h) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- i) Cuando el Técnico sea dado el pase, baja, transitoria, se bloqueará su cuenta o clave particular.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-I-003

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones.

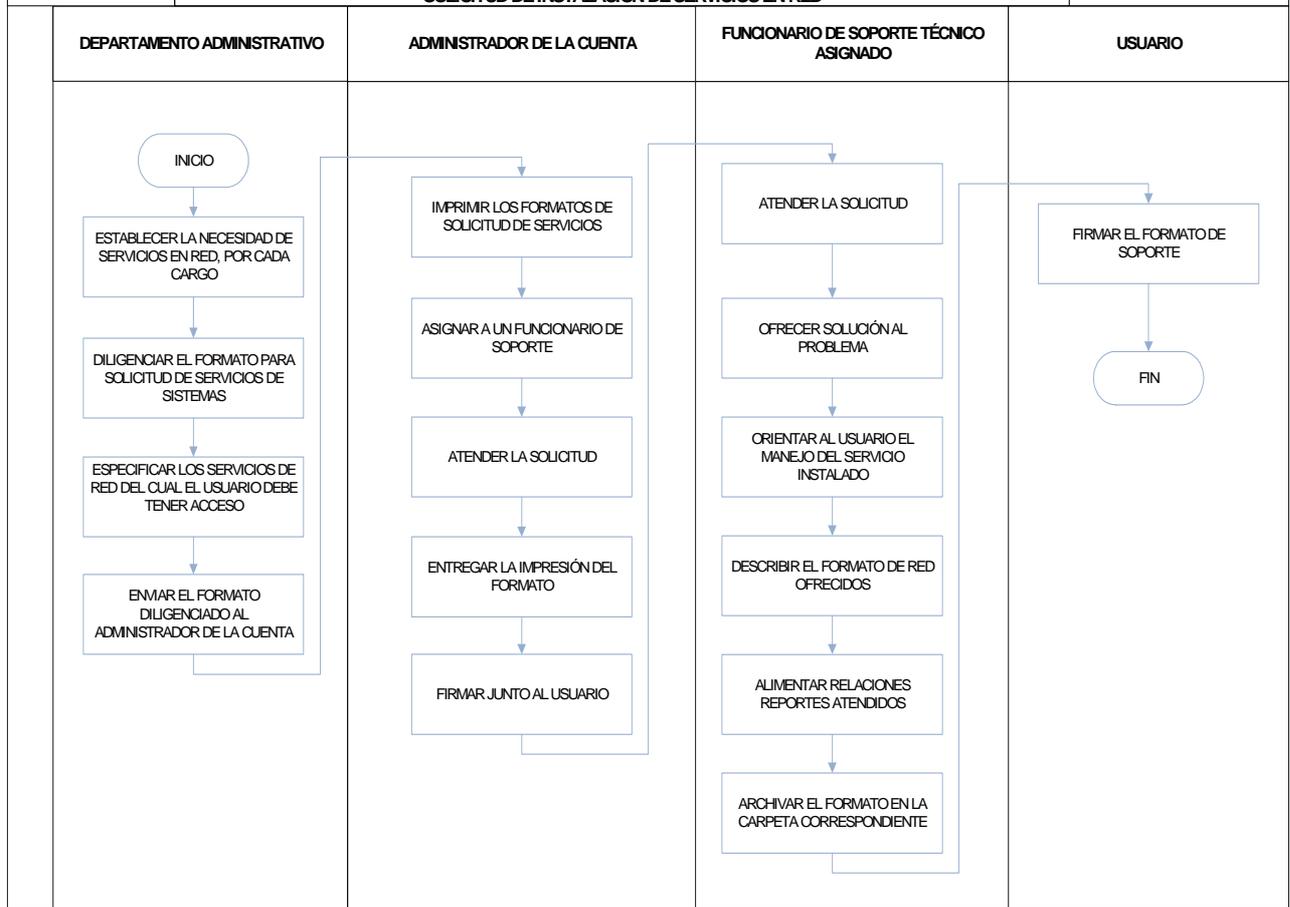


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

INFORMÁTICA

DNC-I-003

PROCESO: SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS EN RED



4.2.2.2.4.- PROCESO DE ACTUALIZACION DE CLAVES DE ACCESO

 <p>DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR</p>	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-004
	Proceso: Actualización de claves de acceso.	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Instalación de servicio de red para las Unidades de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el conocimiento de la necesidad del servicio de instalación de servicio de red para las Unidades de la Policía Nacional, hasta la presentación del informe por los trabajos realizados.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.
- h) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- i) Cuando el Técnico sea dado el pase, baja, transitoria, se bloqueará su cuenta o clave particular.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

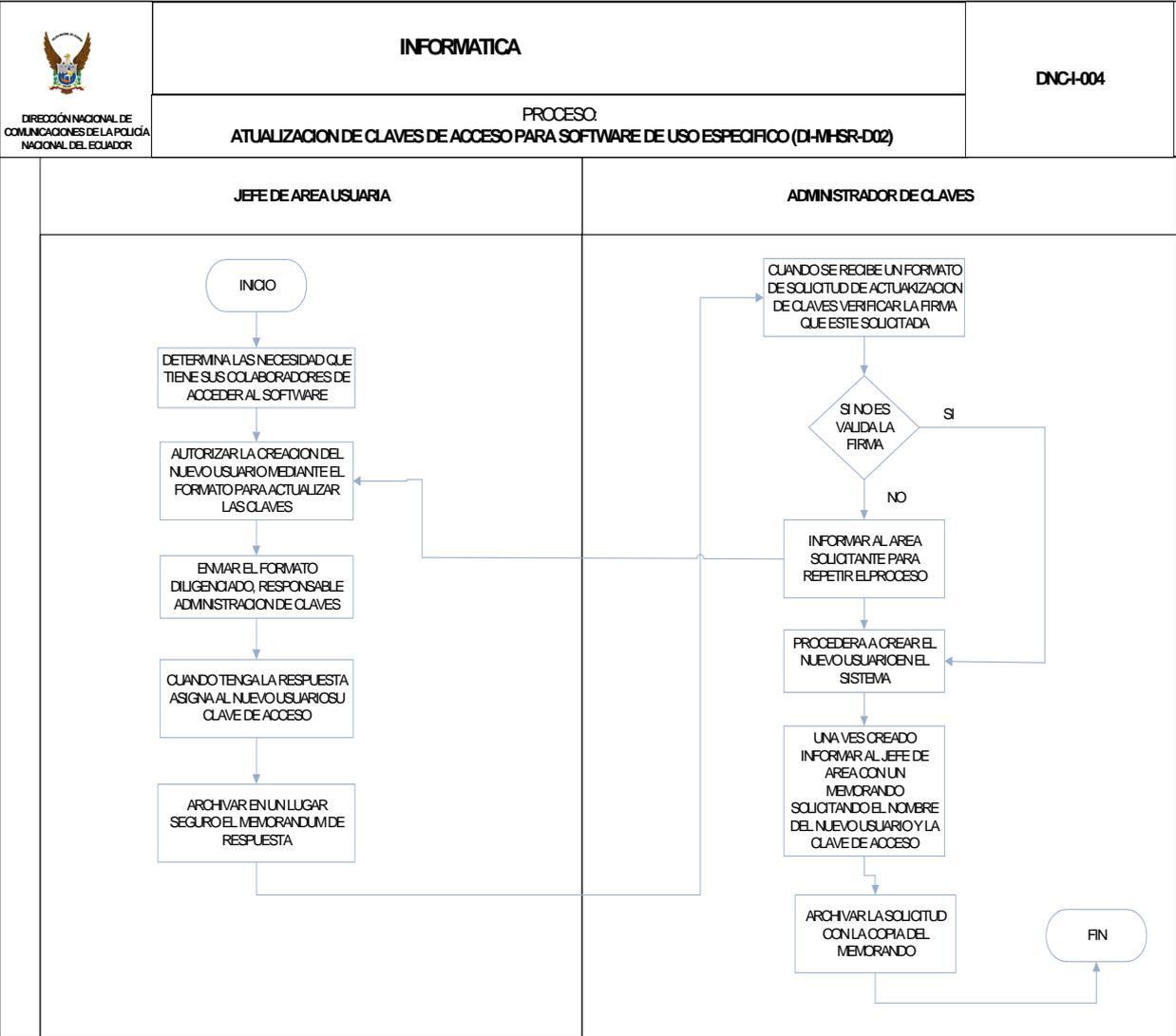
SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-I-003

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones.



4.2.2.2.5.- PROCESO DE OBTENCION DE RESPALDOS DE INFORMACION

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-005
	Proceso:	Versión: 00
	Obtención de respaldos de información	Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de obtención de respaldos de información para las Unidades de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el documento de la necesidad de obtener respaldos de información para las Unidades de la Policía Nacional, hasta la presentación de los respaldos correspondientes.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se receptorán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Se gestionará la movilización oportuna de los técnicos para conseguir la información y documentos necesarios para la ejecución del trabajo respectivo.
- e) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- f) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- g) Verificar la existencia de repuestos y/o tramitar oportunamente la adquisición.
- h) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- i) Cuando el Técnico sea dado el pase, baja, transitoria, se bloqueará su cuenta o clave particular.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

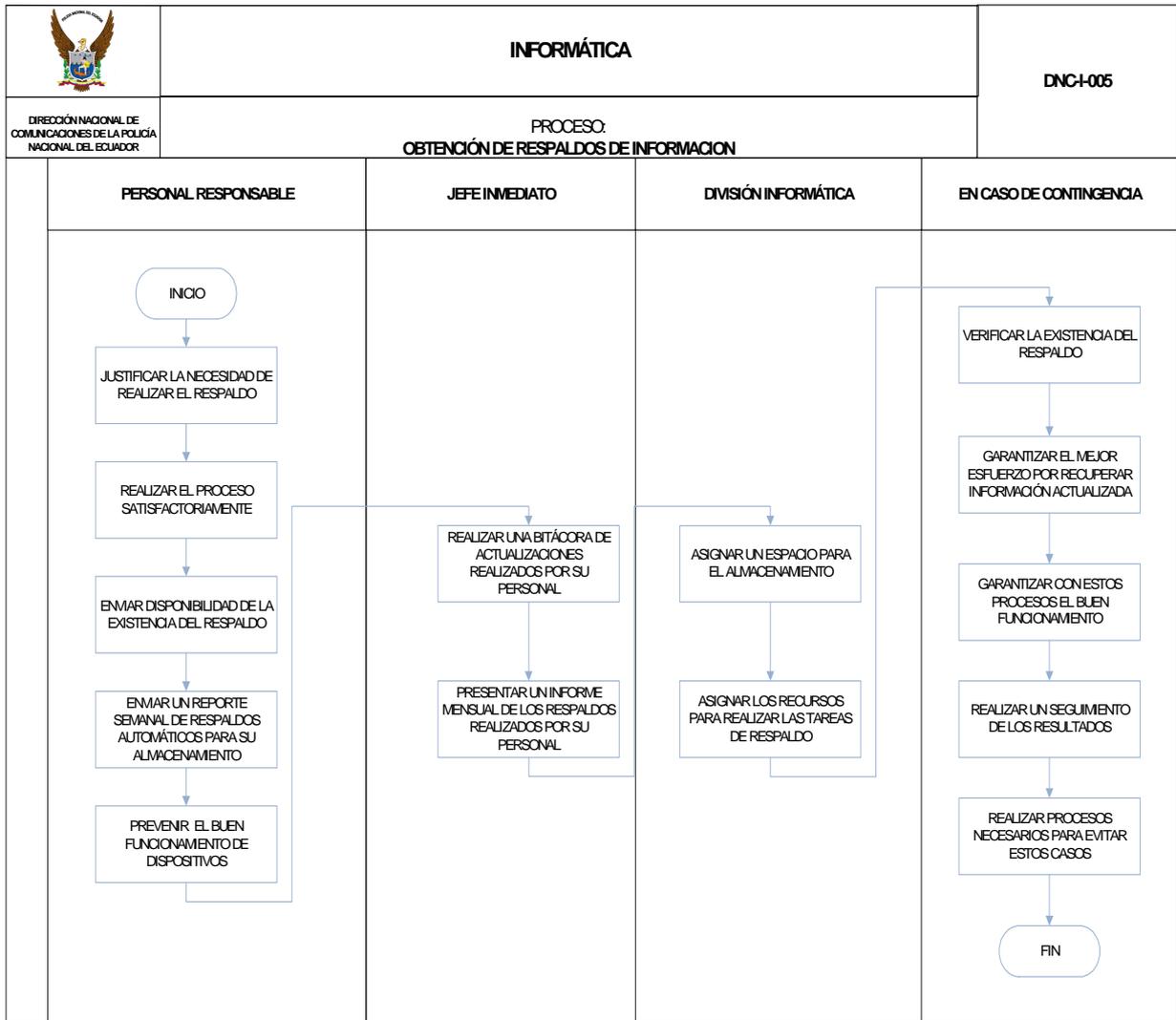
SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-I-005

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones



4.2.2.2.6.- PROCESO PARA USO DE LA SALA DE CAPACITACIÓN DNC

 <p>DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR</p>	INFORMÁTICA	Código: DNC-I-006
	Proceso:	Versión: 00
	Uso de la sala de capacitación de la DNC.	Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la División INFORMÁTICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de uso de la sala de capacitación de la Dirección Nacional de Comunicaciones, para el personal de las Unidades de la Policía Nacional.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde el documento de la necesidad de utilizar la sala de capacitación de la Dirección Nacional de Comunicaciones para el personal de las Unidades de la Policía Nacional, hasta la presentación de la evaluación del servicio brindado.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Técnico de la División Informática de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional designado para presentar el Informe respectivo.

- a) Cada jefe de Área supervisará las tareas de su personal, velando por el cumplimiento eficiente de las mismas.
- b) Se tramitarán los pedidos que se encuentren sumillados por la máxima autoridad y que lleguen con al menos 48 horas de anticipación.
- c) Se procurará dar el trámite ágil y oportuno a todos los pedidos de los usuarios con el fin de mantener una excelente credibilidad en el servicio.
- d) Permanentemente se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección, para mantener una filosofía de trabajo en equipo.
- e) Designar técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, que operen las 24 horas del día en turnos rotativos.
- f) Cada Técnico deberá poseer su clave particular para el ingreso al sistema y su operatividad.
- g) Se deberá dar estricto cumplimiento a los horarios establecidos.
- h) Preparar los equipos y elementos necesarios con al menos 30 minutos de la hora de inicio.
- i) Se velará por el buen uso del hardware y software de la sala de capacitación.
- j) La sala de capacitación no se hace responsable por objetos olvidados.
- k) Se prohíbe utilizar los equipos para realizar procesos comerciales, recreativos o que no correspondan a los fines para los que se asigna la sala.
- l) Se prohíbe sacar los equipos para cualquier fin, sin la autorización escrita del Jefe de Soporte Técnico.
- m) Se prohíbe fumar, ingerir bebidas, al interior de la sala.

Software.- Parte intangible de un computador.

Hardware.- Parte tangible de un computador

Programación.- Proceso de diseñar y mantener el código fuente de programas de computadoras.

Mantenimiento.- Restaurar un equipo a un estado de funcionamiento normal requerido.

Telemática.- Disciplina científica y tecnológica derivada de la telecomunicación.

Nombre de Usuario.- Nombre único que se identifica a cada usuario.

Sistema operativo.- Conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos.

Programa.- Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas, realizan una o varias tareas.

Usuario.- Persona que utiliza un sistema informático

SIIPNE.- Sistema informático integrado de la Policía Nacional.

Ver Diagrama DNC-I-006

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Telecomunicaciones.



DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

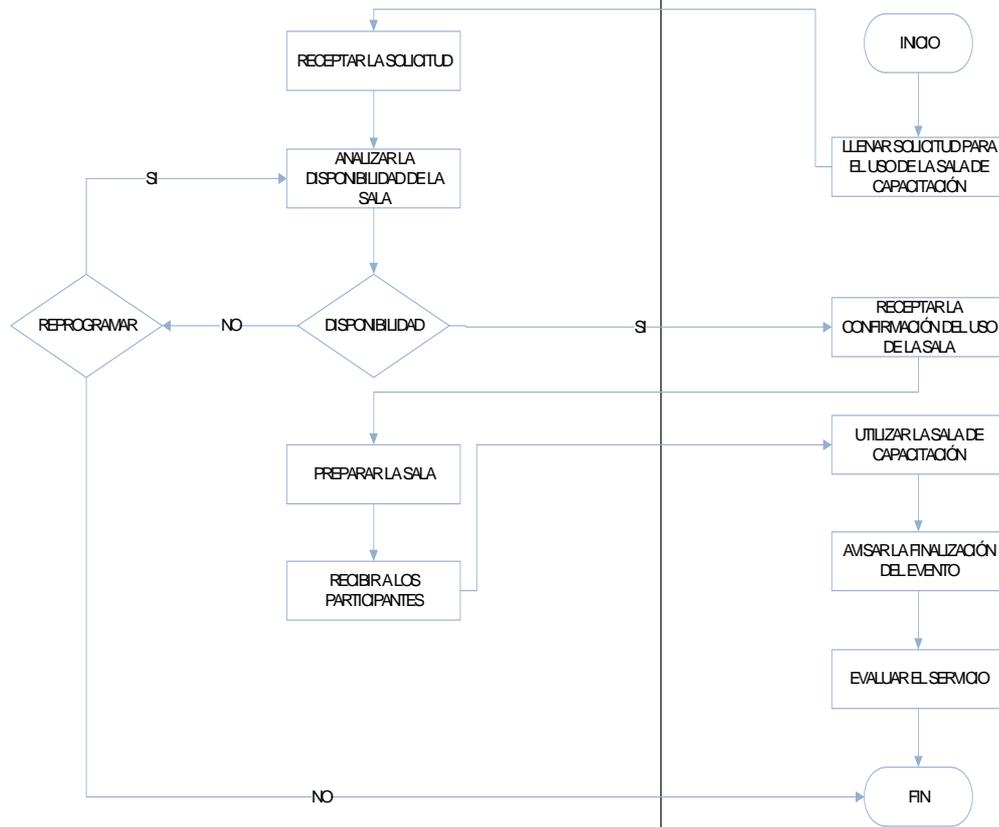
INFORMÁTICA

DNCI-006

PROCESO: USO DE LA SALA DE CAPACITACIÓN DE LA DNC

ENCARGADO DEL ÁREA DEL ARCHIVO INFORMÁTICO

FUNCIONARIO DE OTRA UNIDAD O PERSONAL DE LA DNC



4.2.3.- PROCESOS DE SOPORTE O APOYO:

Los procesos de Soporte o Apoyo de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, son aquellos que están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, claves u operativos y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional policial.

En función de esta premisa, a continuación detallaremos los mismos:

1. Procesos Gestión Financiera
2. Procesos Recursos Humanos
3. Procesos Asesoría Jurídica
4. Procesos Compras Públicas
5. Procesos Logística

4.2.3.1.- PROCESOS DE LA JEFATURA FINANCIERA

4.2.3.1.1.- PROCESO PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por el consumo de servicios básicos, tales como: agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones, servicio de correo, etc.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de estos servicios durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por estos conceptos, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-001
	Proceso: Pago de Servicios Básicos (agua, luz, teléfono, correo)	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el pago oportuno por el consumo permanente de los servicios básicos en los que incurre esta Unidad Policial, como son: agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones, servicio de correo; todo esto, para el cumplimiento de sus funciones técnico - administrativas.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la planilla o factura de cada una de las empresas proveedoras del servicio, hasta legalizar el pago con el proveedor y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria como sustento de la operación efectuada.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Asistente de Contabilidad de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de obtener las planillas o facturas de cada una de las empresas proveedoras de los servicios básicos en las fechas oportunas.
- b) El Secretario o Asistente de Contabilidad, tramitará el respectivo proceso que conduzca al pago por dichos conceptos, evitando los cortes o multas por el retraso en sus cancelaciones.
- c) Se mantendrá una base de datos de los medidores de agua y luz; así como los números telefónicos correspondientes a la Dirección Nacional, con el fin de evitar pagos indebidos que puedan estar en las planillas.
- d) Para el caso de las Coordinaciones (Guayas, Chimborazo y Azuay), se solicitará a inicio de cada año el funcionario responsable de la obtención de las planillas con el fin de coordinar permanentemente evitando el retraso en las cancelaciones.
- e) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- f) Una vez realizado el pago de los servicios básicos, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- g) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Autorización de Pago.- Documento suscrito por la máxima autoridad de la Dirección Nacional de Comunicaciones (Memorando), en el que autoriza la cancelación de un determinado bien o servicio, previo la existencia de respaldos necesarios.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en el que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Servicios Básicos.- Gastos por servicios permanentes para el funcionamiento de las entidades u organismos del Sector Público.

D.N.C.- Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-001

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

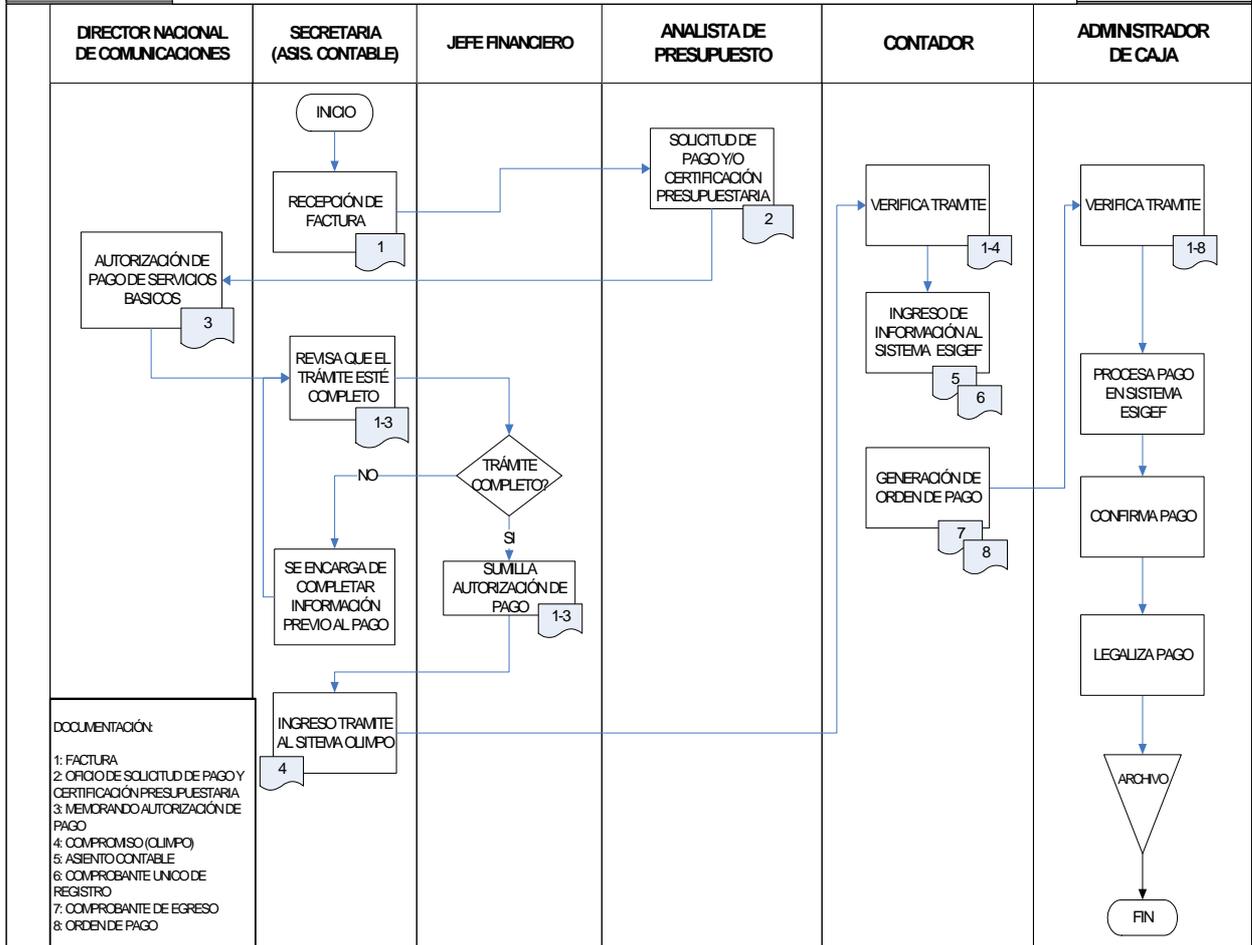


DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

JEFATURA FINANCIERA

DNC-JF-001

PROCESO:
Pago de Servicios Básicos



4.2.3.1.2.- PROCESO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS A TRAVÉS DE ÍNFIMA CUANTÍA.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de la modalidad de Ínfima Cuantía; es decir, cuyos valores no superen los \$. 4.790,04, para el año 2011.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de los bienes o servicios bajo esta modalidad durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por la adquisición de este tipo de bienes o servicios, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-002
	Proceso: Contrataciones de Ínfima Cuantía (monto hasta \$. 4.790,04)	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el pago por la contratación para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado (\$. 4.790,04 para el año 2011), en forma directa con un proveedor seleccionado por la entidad contratante, sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la creación de la necesidad por la contratación para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios cuya cuantía sea igual o menor a \$. 4.790,04 (para el año 2011) con los documentos de respaldo, hasta legalizar el pago con el proveedor y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Administrador de Caja de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Los Jefes de las Secciones de Contabilidad, Presupuesto, Administración de Caja, Bodega, serán los encargados de vigilar la continuidad del proceso, procurando evitar las demoras innecesarias para el pago.
- c) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- d) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- e) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

D.N.C.- Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOP).- Órgano del Estado, rector de la contratación pública.

RUP.- Registro Único de Proveedores.- Base de datos de los proveedores de bienes servicios habilitados para participar en las contrataciones establecidas por el INCOP.

Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la DNC, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-002

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

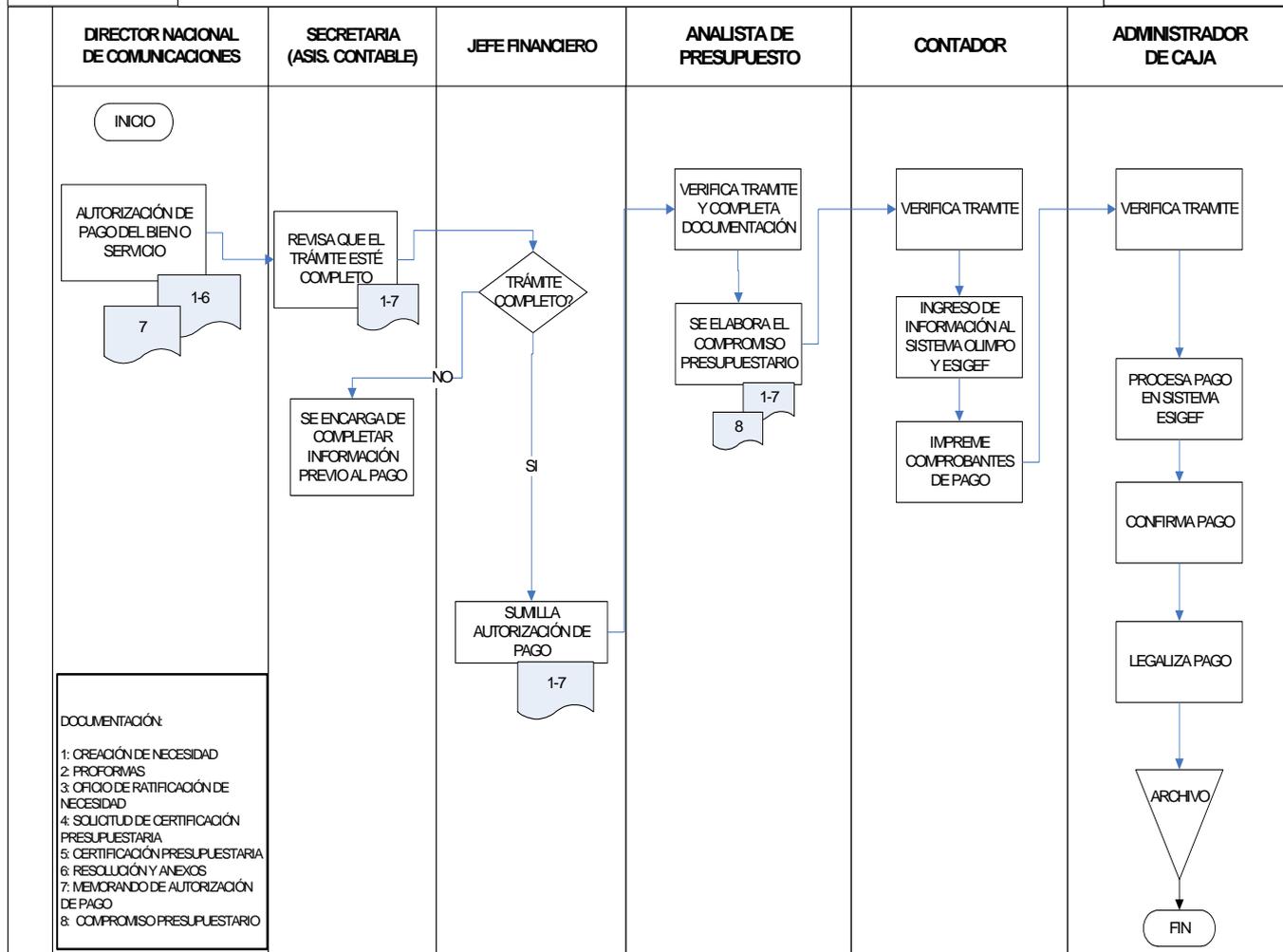


DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

JEFATURA FINANCIERA

DNC-JF-002

PROCESO:
Contrataciones de Ínfima Cuantía (Hasta \$4.790,04)



4.2.3.1.3.- PROCESO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS A TRAVÉS DE SUBASTA INVERSA

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de la modalidad de Subasta Inversa; es decir, valores superiores a \$.4.790,04, para el año 2011.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de los bienes o servicios bajo esta modalidad durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por la adquisición de este tipo de bienes o servicios, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-003
	Proceso: Adquisición de Bienes y Servicios por Subasta Inversa (monto mayor a \$ 4.790,04)	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por:		Aprobado por:
Nombre: _____ firma _____ fecha: / /		Nombre_ . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el pago por la adquisición de bienes o servicios normalizados cuya cuantía supere el monto equivalente a \$. 4.790,04 para el año 2011, que no se puedan contratar a través del procedimiento de Compras por Catálogo Electrónico, y en la que los proveedores de dichos bienes o servicios pujan hacia la baja el precio ofertado a través del portal de Compras Públicas, www.compraspublicas.gov.ec, establecido por el Instituto Nacional de Contratación Públicas.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la Creación de la Necesidad para la adquisición de bienes o servicios normalizados ("subasta inversa") con los documentos de respaldo, hasta entregar al proveedor y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Asistente de Contabilidad de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Los Jefes de las Secciones de Contabilidad, Presupuesto, Administración de Caja, Bodega, serán los encargados de vigilar la continuidad del proceso, procurando evitar las demoras innecesarias para el pago.
- c) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- d) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- e) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de

disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-003

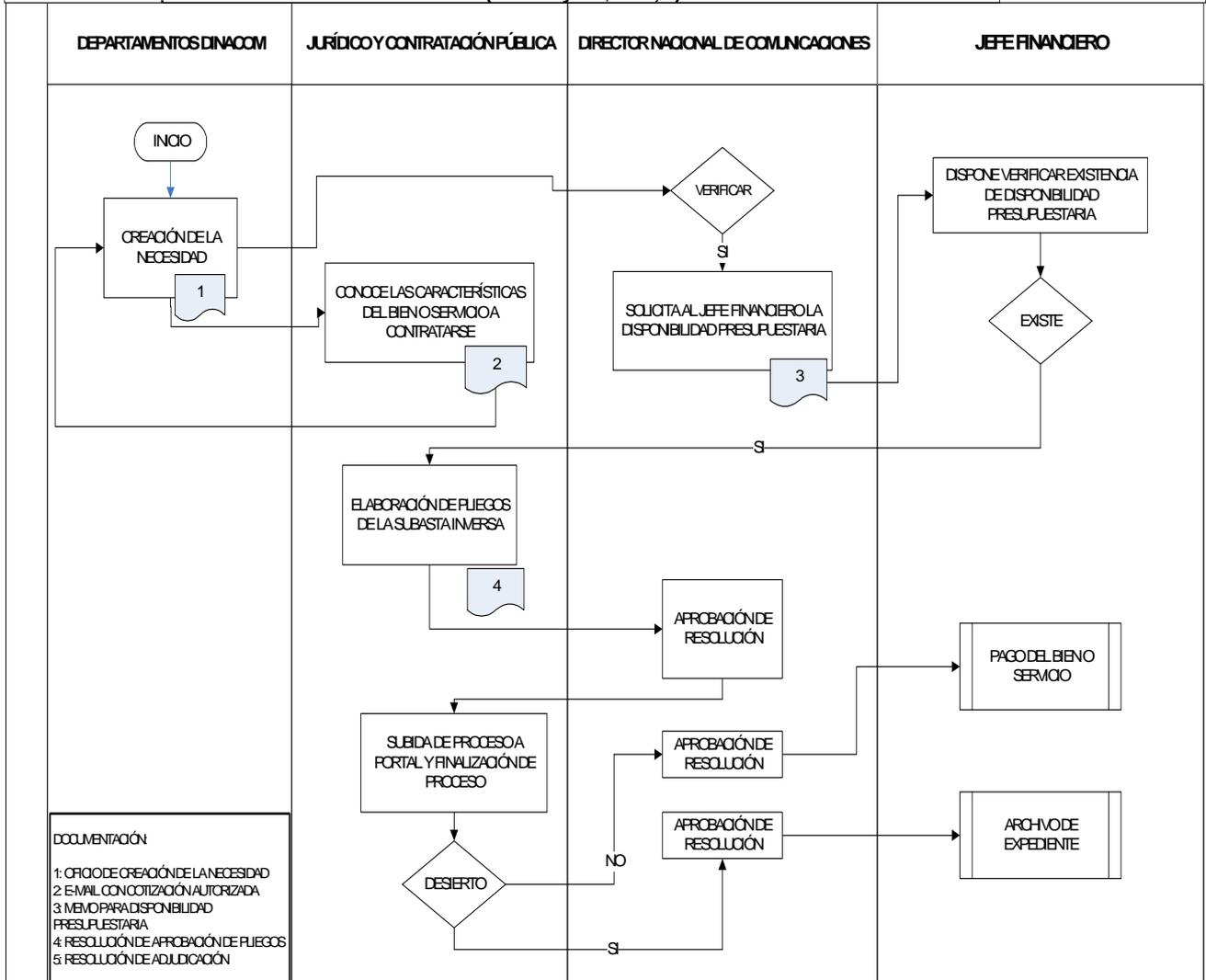
7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

JEFATURA FINANCIERA

DNC-JF-003

PROCESO
Adquisición de Bienes o Servicios por Subasta Inversa
(Monto mayor a \$ 4.790,04)



4.2.3.1.4.- PROCESO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS A TRAVÉS DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de la modalidad de Catálogo Electrónico (sin límites en cuanto a valores monetarios).

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de los bienes o servicios bajo esta modalidad durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por la adquisición de este tipo de bienes o servicios, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-004
	Proceso: Contratación por Catálogo electrónico (bienes y servicios normalizados)	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el pago por la contratación a través del Catálogo Electrónico de bienes o servicios normalizados, establecido por el Instituto Nacional de Contratación Pública.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la Creación de la Necesidad para la adquisición de bienes o servicios por la contratación a través del Catálogo Electrónico de bienes o servicios normalizados con los documentos de respaldo, hasta legalizar el pago con el proveedor y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Asistente de Contabilidad de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Los Jefes de las Secciones de Contabilidad, Presupuesto, Administración de Caja, Bodega, serán los encargados de vigilar la continuidad del proceso, procurando evitar las demoras innecesarias para el pago.
- c) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- d) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- e) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-004

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

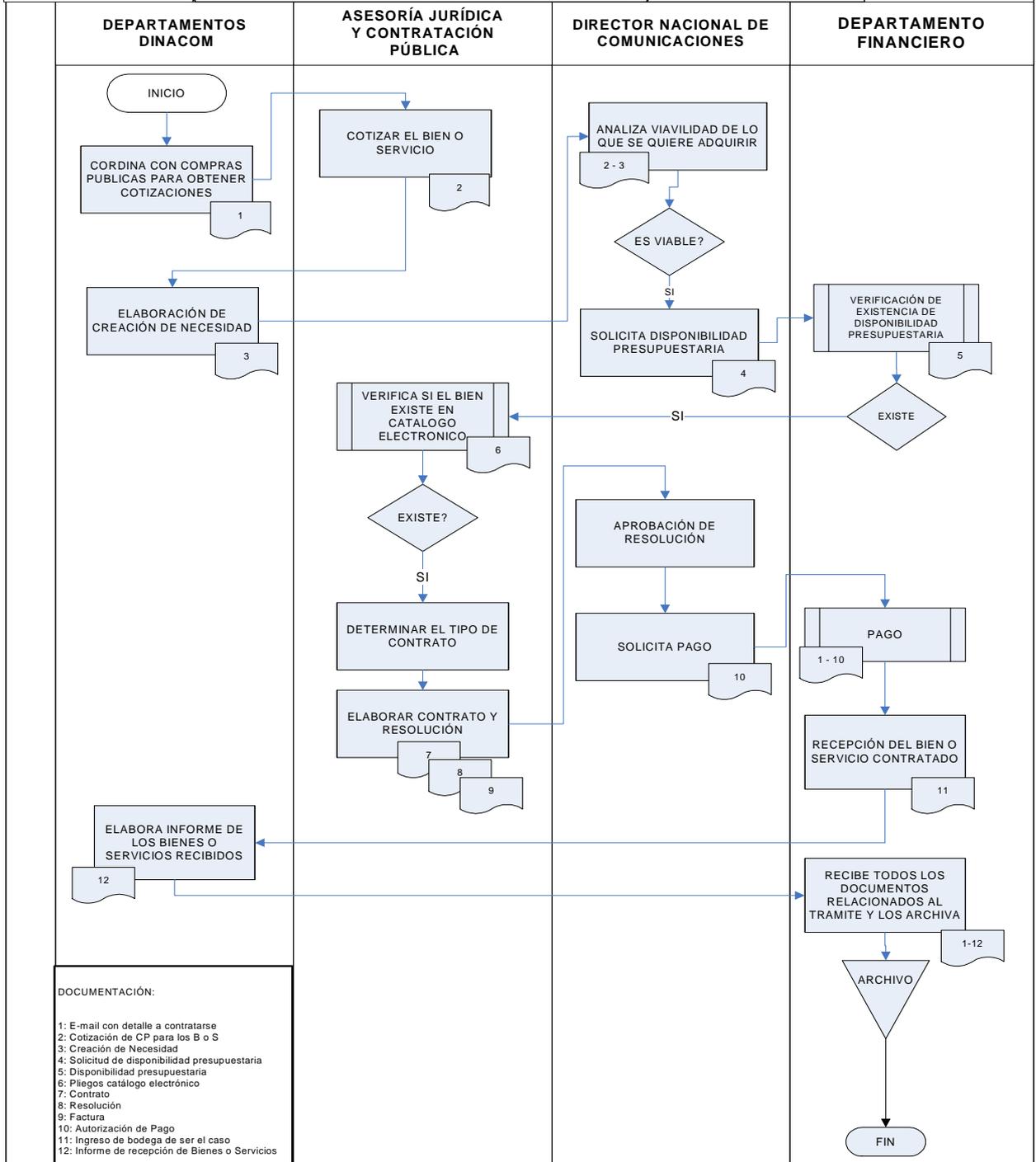


DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

JEFATURA FINANCIERA

DNC-JF-004

PROCESO:
**Contratación por Catálogo Electrónico (bienes y servicios normalizados sin
montos máximos o mínimos)**



4.2.3.1.5.- PROCESO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS A TRAVÉS DE MENOR CUANTÍA.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de la modalidad de Menor Cuantía; es decir, valores menores a \$.47.900,49, para el año 2011.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de los bienes o servicios bajo esta modalidad durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por la adquisición de este tipo de bienes o servicios, el proceso respectivo se detalla a continuación:

▪

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-005
	Proceso: Contrataciones de Menor Cuantía (bienes y servicios no normalizados, menores a \$. 47.900,49)	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar los pagos por las contrataciones de Menor Cuantía establecidos por el Instituto Nacional de Contratación Públicas, para:

- Bienes y Servicios no Normalizados menores a \$. 47.900,49 (año 2011)

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la Creación de la necesidad para las contrataciones de Menor Cuantía, establecidos por el Instituto Nacional de Contratación Públicas con los documentos de respaldo, hasta legalizar el pago con el proveedor y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Administrador de Caja de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Los Jefes de las Secciones de Contabilidad, Presupuesto, Administración de Caja, Bodega, serán los encargados de vigilar la continuidad del proceso, procurando evitar las demoras innecesarias para el pago.
- c) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- d) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- e) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en el que se confirma la existencia de

disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

RUP.- Registro Único de Proveedores.- Base de datos de los proveedores de bienes servicios habilitados para participar en las contrataciones establecidas por el INCOP.

Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama: DNC-JF-005

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



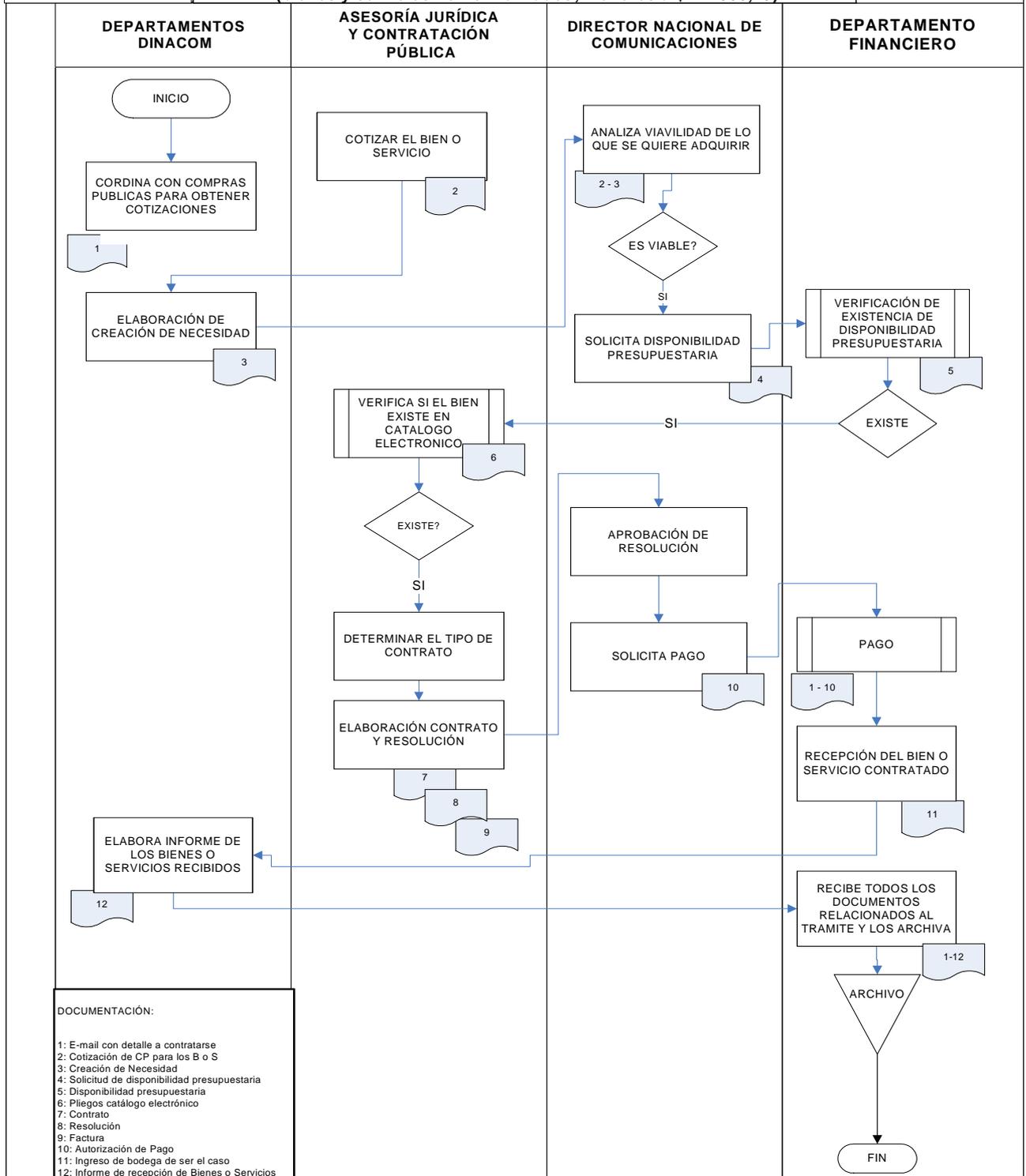
DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

JEFATURA FINANCIERA

DNC-JF-005

PROCESO:

**Contrataciones de Menor Cuantía
(bienes y servicios no normalizados, menores a \$. 47.900,49)**



4.2.3.1.6.- PROCESO PARA EL PAGO DE VIÁTICOS.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar pagos por concepto de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación, cuando los funcionarios (Policías en los diferentes grados y Empleados civiles) de esta unidad Policial se trasladan a cumplir sus servicios institucionales fuera del domicilio y lugar habitual de trabajo.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el cumplimiento de estas obligaciones durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por estos conceptos, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-006
	Proceso: Pago de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por:		Aprobado por:
Nombre: _____ firma: _____ fecha: / /		Nombre . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el pago de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación, cuando los servidores de esta Unidad Policial se trasladen a cumplir sus servicios institucionales fuera del domicilio y lugar habitual de trabajo.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la autorización de pago por concepto de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación en el País, a los funcionarios de la Dirección Nacional de Comunicaciones (personal policial o civil), hasta la acreditación de los valores respectivos en la cuenta del beneficiario y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Administrador de Caja de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la cancelación de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación en el País, a los funcionarios de la Dirección Nacional de Comunicaciones (personal policial o civil),
- b) Los Jefes de las Secciones de Contabilidad, Presupuesto, Administración de Caja, serán los encargados de vigilar la continuidad del proceso, procurando evitar las demoras innecesarias para el pago.
- c) Para el cálculo de los viáticos se deberá hacerlo en base a la tabla actualizada que para el efecto se publique a través de las Ordenes Generales.
- d) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- e) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- f) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Alimentación.- Valor monetario que se cancela a los funcionarios por el cumplimiento de jornadas de 4 a 6 horas diarias fuera del domicilio y lugar habitual de trabajo y el viaje de ida y regreso se efectúe el mismo día.

Autorización de Pago.- Documento suscrito por la máxima autoridad de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que autoriza la cancelación de un determinado bien o servicio, previo la existencia de respaldos necesarios.

Certificación Presupuestaria Interna.- Documento interno elaborado por la Jefatura Financiera de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Movilización.- Valores que se cancelan a los funcionarios por su movilización y transporte para el cumplimiento de servicios institucionales, fuera del domicilio y lugar habitual de trabajo.

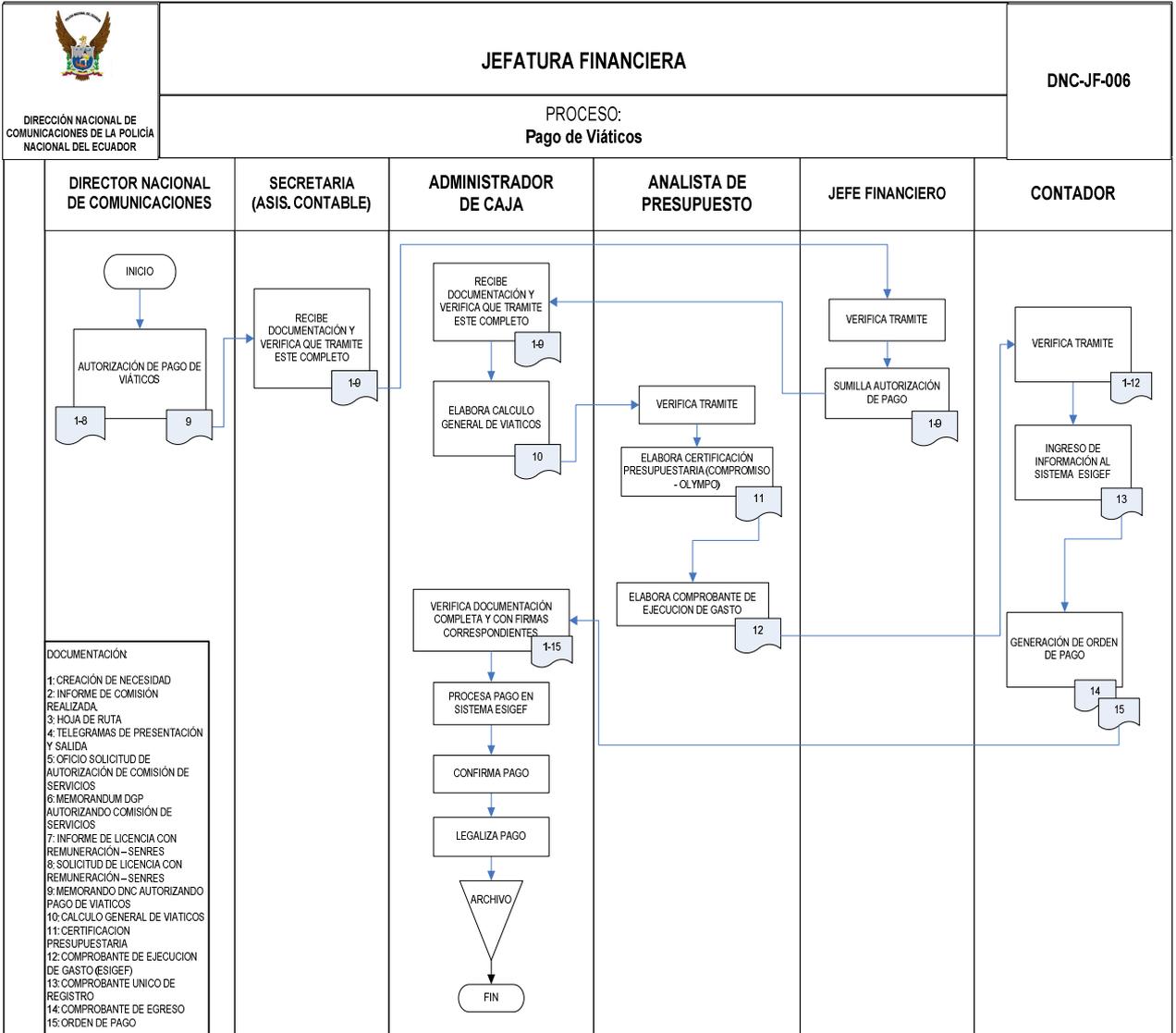
Subsistencia.- Valor monetario que los funcionarios reciben por el cumplimiento de servicios institucionales, en jornadas de 6 a 8 horas diarias de labor; y, cuando el viaje de ida y regreso se efectúe el mismo día.

Viático.- Valor monetario diario que los funcionarios reciben por el cumplimiento de servicios institucionales, cuando tienen que pernoctar fuera de su domicilio y le sirve para cubrir los gastos de alojamiento y alimentación.

Ver Diagrama DNC-JF-006

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento para el Pago de Viáticos, Movilizaciones, Subsistencias y Alimentación para el cumplimiento de licencias de servicios institucionales.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.3.1.7.- PROCESO PARA EL PAGO DE COMBUSTIBLES PARA LAS COORDINACIONES DISTRITALES.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de Combustibles (gasolina y diesel) para el funcionamiento de las Coordinaciones Distritales.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento ordenado y permanente de sus obligaciones, a fin de asegurar el abastecimiento de esos bienes durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para el pago por la adquisición de estos combustibles, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-007
	Proceso: Pago de Combustibles para las Coordinaciones Distritales de la DNC.	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma: _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma: _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, el Pago por consumo de Combustibles para las Coordinaciones Distritales de la DNC.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la Creación de la Necesidad por concepto de consumo de Combustibles de las Coordinaciones Distritales, hasta el acreditamiento de los valores respectivos en la cuenta del beneficiario y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Asistente de Contabilidad de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada a la autorización de pago para la cancelación de valores por valores por consumo de combustible para las Coordinaciones distritales de la DNC.
- b) Se deberá mantener la coordinación permanente con el funcionario encargado de las Coordinaciones para que remita oportunamente los documentos de soporte para continuar el trámite respectivo.
- c) Para realizar los pagos respectivos por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte.
- d) Una vez realizado el pago correspondiente, El Administrador de Caja procederá a legalizar los respectivos Comprobantes de Egreso para justificar el gasto.
- e) Todos los documentos de soporte que justifiquen el gasto, deberán ser archivados en forma ordenada, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Autorización de Pago.- Documento suscrito por la máxima autoridad de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que autoriza la cancelación de un determinado bien o servicio, previo la existencia de respaldos necesarios.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en el que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Coordinaciones Distritales.- Unidades de Policía dependientes de la Dirección Nacional de Comunicaciones que se encuentran en las ciudades de: Riobamba (II Distrito), Cuenca (III Distrito); y, Guayaquil (IV Distrito), que cumplen funciones de coordinación y apoyo en el área de las comunicaciones.

Hoja de Control de Combustibles.- Documento en el que se registra el consumo de combustible de cada vehículo, según el kilometraje recorrido y en las fechas correspondientes.

Sistema eSIGEF.- Sistema informático de Gestión Financiera implementado por el Ministerio de Finanzas, para que todas las instituciones del Estado administren sus recursos en tiempo real, realizando entre otras cosas, transferencias electrónicas bancarias, sin la necesidad de emitir cheques por ningún concepto.

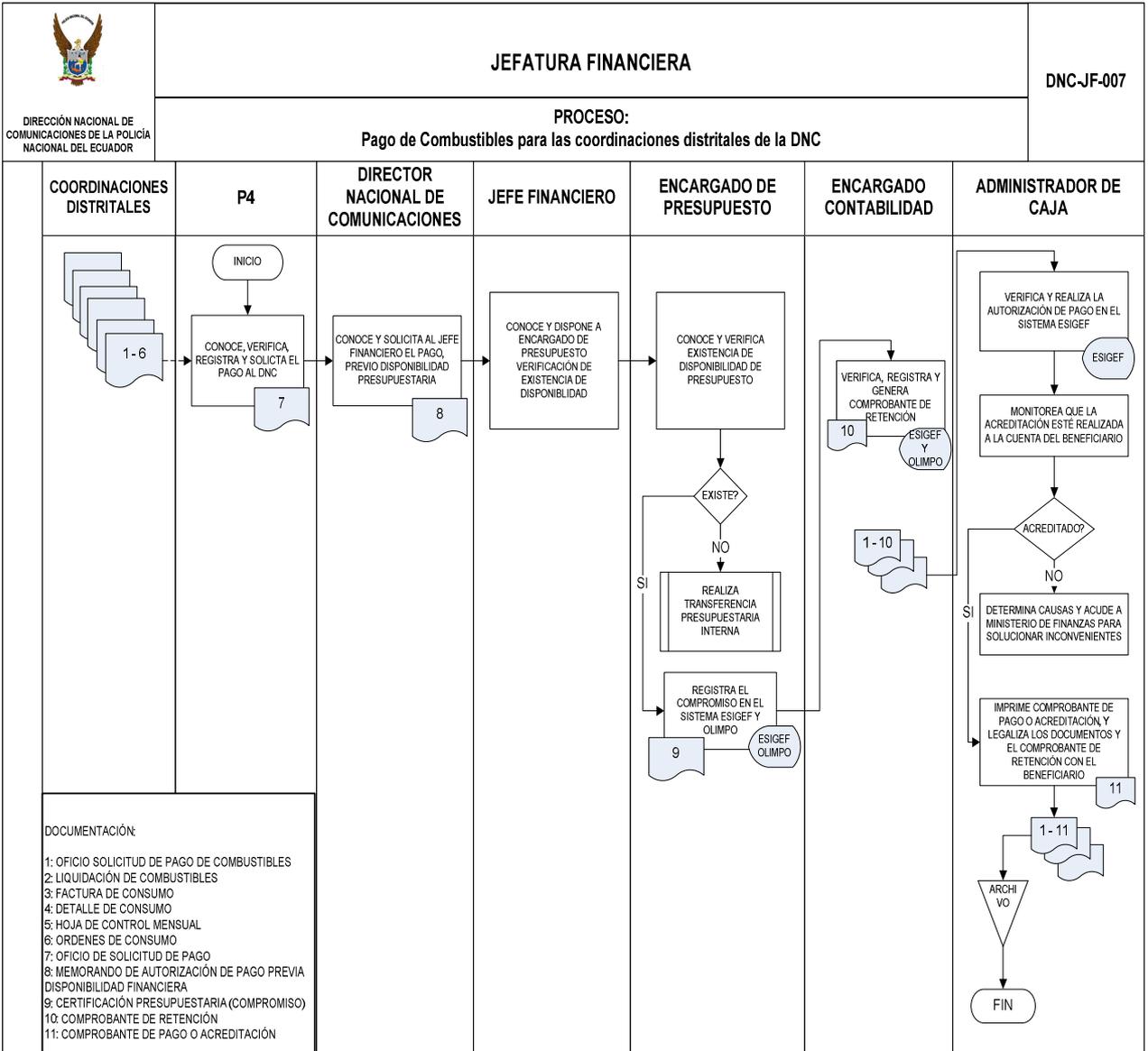
Sistema Olimpo.- Sistema informático contable que funciona complementariamente con el sistema eSIGEF.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-007

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.3.1.8.- SUBPROCESO DE CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios bajo las diferentes modalidades de contratación pública, para lo cual es requisito indispensable la emisión del documento denominado “Certificación Presupuestaria”.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento de este requisito, a fin de asegurar el abastecimiento de esos bienes o servicios durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para la obtención del documento “Certificación Presupuestaria”, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-008
	Subproceso: Certificación Presupuestaria.	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, emitir el documento denominado Certificación Presupuestaria que permita viabilizar el trámite para la adquisición de bienes o servicios.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir la Solicitud de disponibilidad presupuestaria previo el trámite para la adquisición de bienes o servicios, hasta la entrega a la Máxima Autoridad de la Dirección Nacional de Comunicaciones y archivar en la Jefatura Financiera la documentación necesaria.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Analista de Presupuesto de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Secretario o Asistente de Contabilidad de la Jefatura Financiera, será el encargado de receptor la documentación relacionada al pedido de Certificación Presupuestaria por parte de la máxima autoridad de la Entidad.

- b) El Analista de Presupuesto verificará que el requerimiento se encuentre considerado en el PAC, así como la disponibilidad presupuestaria en el Sistema eSIGEF.
- c) Se deberá mantener la coordinación permanente con Contabilidad para verificar las cuentas o partidas a aplicarse un determinado gasto.
- d) Para Certificar, se contará con las cotizaciones necesarias de empresas calificadas.
- e) Al reverso de las cotizaciones se exigirá que consten datos de quien obtuvo las mismas; así: nombres y apellidos, número de cédula, grado, función
- f) Para evitar errores, en el proceso, se obtendrá la certificación del SRI que las empresas se encuentren en lista blanca.
- g) Las Certificaciones presupuestarias mantendrán un formato especial estandarizado, las mismas que seguirán una numeración secuencial ordenada.
- h) Se mantendrá el archivo ordenado de las Certificaciones presupuestarias, procurando salvaguardar la documentación, como por ejemplo: la pérdida, o deterioro de los mismos.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en el que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Sistema eSIGEF.- Sistema informático de Gestión Financiera implementado por el Ministerio de Finanzas, para que todas las instituciones del Estado administren sus

recursos en tiempo real, realizando entre otras cosas, transferencias electrónicas bancarias, sin la necesidad de emitir cheques por ningún concepto.

Sistema Olimpo.- Sistema informático contable que funciona complementariamente con el sistema eSIGEF.

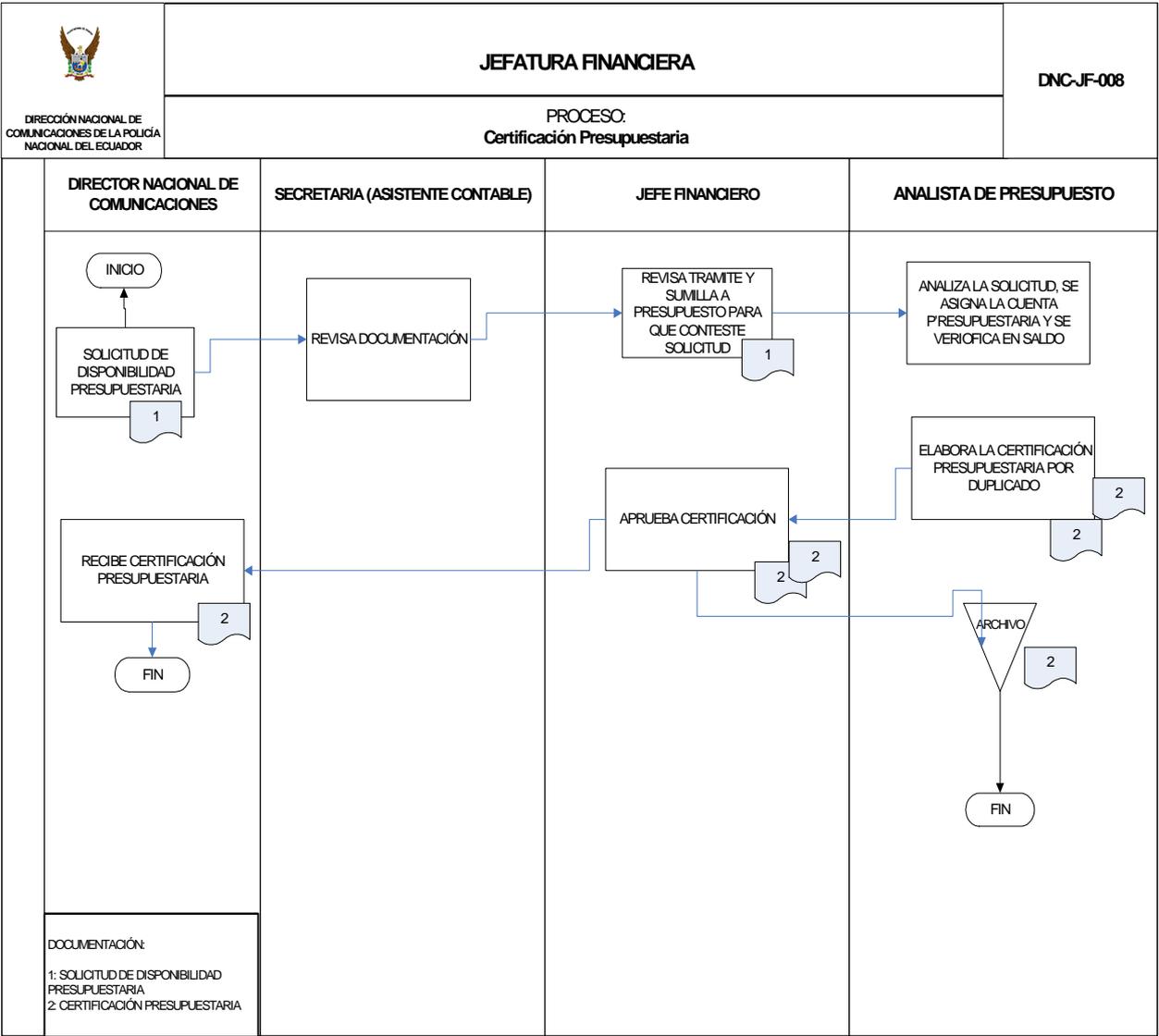
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la DNC, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-008

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.3.1.9.- PROCESO PARA EL LEVANTAMIENTO DE NUEVOS PROCESOS.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios bajo las diferentes modalidades de contratación pública; para lo cual, es necesario que regularmente se revisen procesos existentes, y en ciertos casos se realice el levantamiento de nuevos procesos.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento de este requisito, a fin de asegurar el abastecimiento de esos bienes o servicios durante el año fiscal; y de ese modo, agilizar las actividades propias de la organización.

Para el levantamiento de nuevos procesos, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-009
	Proceso: Levantamiento de nuevos procesos en la Jefatura Financiera de la DNC.	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, el levantamiento de nuevos procesos relacionados con sus actividades particulares.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la convocatoria a reuniones para analizar la existencia de nuevos procesos en la Jefatura Financiera de la DNC, hasta plasmar y difundir el consenso del personal de ésta área, relacionada con sus actividades particulares.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Jefe Financiero de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Jefe Financiero será el encargado de monitorear, por lo menos una vez al año, que los procesos de la Jefatura Financiera sean los suficientes o necesarios para las actividades normales.

- b) De existir novedades coordinará permanentemente con el personal de apoyo de la Jefatura Financiera para encontrar las mejores alternativas de cambio.
- c) Se mantendrá el archivo ordenado de las actas de las reuniones de trabajo y de la creación por nuevos procesos que se dieren.
- d) Las comunicaciones para la difusión, necesariamente se lo realizará en forma verbal y escrita, para dejar constancia documentada de las diligencias realizadas.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

D.N.C.- Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

Diagrama de Flujo.- Representación gráfica de las operaciones del proceso, donde se incluyen todas las actividades.

Proceso.- Conjunto de pasos ordenados, secuenciales y/o simultáneos, en donde existen entradas y a través de un período de transformación, dan como resultado salidas.

Procedimiento.- es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos.

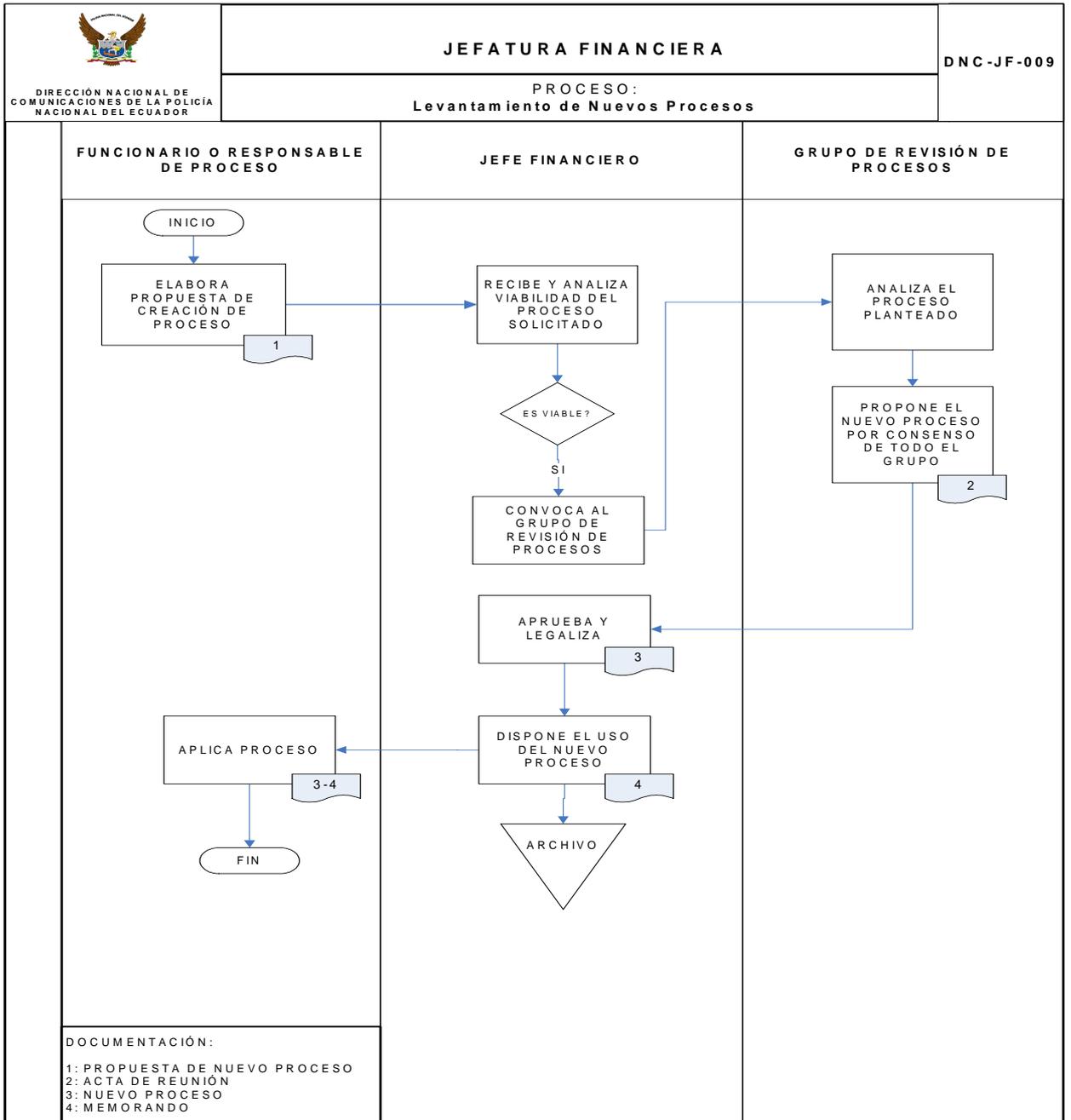
6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-009

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.3.1.10.- PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS.

La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, para cumplir sus funciones técnico – administrativas, tiene que realizar los pagos por la adquisición de bienes o servicios bajo las diferentes modalidades de contratación pública; para lo cual, es necesario que regularmente se actualicen los procesos existentes.

Con este antecedente, la Jefatura Financiera de esta Unidad Policial juega un papel importante en el cumplimiento de este requisito, a fin de asegurar el abastecimiento de esos bienes o servicios durante el año fiscal; y de ese modo, no obstaculizar las actividades propias de la organización.

Para la actualización de los procesos, el proceso respectivo se detalla a continuación:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-JF-010
	Proceso: Actualización de Procesos en la Jefatura Financiera de la DNC.	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por:		Aprobado por:
Nombre: _____ firma: _____ fecha: / /		Nombre: _____ firma: _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a la Jefatura Financiera de la Dirección Nacional de Comunicaciones, la actualización de los procesos relacionados con sus actividades particulares.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la elaboración de la propuesta de la respectiva actualización de los procesos en la Jefatura Financiera de la DNC, hasta la aplicación correspondiente de dicho proceso.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Jefe Financiero de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) Los documentos serán elaborados conforme a las políticas establecidas en este documento.
- b) Los Procesos serán aprobados por el Jefe Financiero de la DNC., luego de la revisión efectuada por el Grupo de Revisión de Procesos.

- c) Los procesos documentados serán controlados para su entrega y uso por medio de la “**Lista de Distribución**”.
- d) Cuando se requieren cambios a los procesos, el Responsable de ellos propondrá los cambios necesarios y mediante comunicación interna los entregará al jefe financiero para el trámite pertinente (ver diagrama).
- e) El estado de la revisión se realizará con el número secuencial de su versión.
- f) Para todo cambio en los procesos, se deberá actualizar la “**Lista Maestra de Documentos y la Lista de Distribución**”.
- g) Los procesos documentados vigentes serán archivados en la carpeta de cada responsable, para asegurar su legibilidad, disponibilidad e identificación. Los originales de los procesos permanecerán en el archivo del Jefe Financiero.
- h) El responsable del proceso entregará los documentos obsoletos al Jefe Financiero en el momento en que se entrega la nueva versión.

Los Procesos documentados, cuando aplique, deberán contener lo siguiente:

- 1) Propósito
- 2) Alcance
- 3) Responsabilidades
- 4) Políticas
- 5) Definiciones
- 6) Procedimiento (Puede ser en flujograma o en narrativa)
- 7) Referencias
- 8) Anexos (cuando aplique)

El formato del Documento debe ser el siguiente (cuando aplique):

- a) Usar tipo de letra: Arial 10
- b) Tamaño de papel: A4
- c) Espaciado Sencillo
- d) Utilizar como encabezado el siguiente formato:

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: ...
	Nombre del Proceso:	Versión: ...
		Página: ...
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

e) Para las siguientes páginas se usará el siguiente formato:

f) Usar el código de documento definido por el siguiente formato:

Dirección Nacional de Comunicaciones	DNC
Jefatura Financiera	JF
Número de Proceso	001 en adelante.

g) Para la elaboración de los procesos documentados de la Jefatura Financiera no necesariamente se deberán utilizar diagramas de flujos para describir los procesos o actividades, también se lo podrá realizar en forma de narrativa o cualquier otro mecanismo que ayude a la mejor comprensión de lo que se quiere expresar

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código:
	Nombre del Proceso:	Versión:
		Página:

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

D.N.C.- Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

Diagrama de Flujo.- Representación gráfica de las operaciones del proceso, donde se incluyen todas las actividades.

Proceso.- Conjunto de pasos ordenados, secuenciales y/o simultáneos, en donde existen entradas y a través de un período de transformación, dan como resultado salidas.

Procedimiento.- es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-JF-010

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

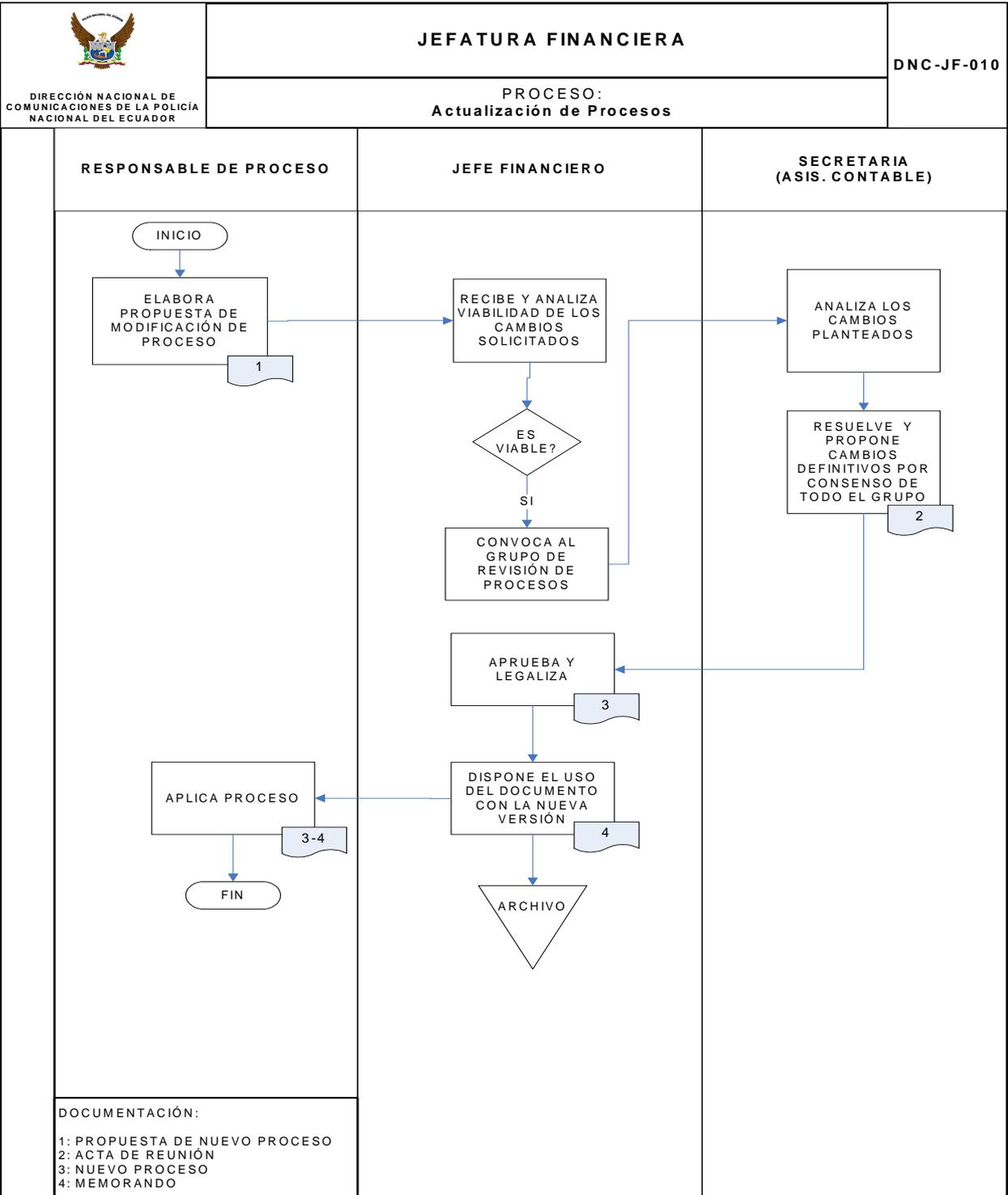
8	ANEXOS
----------	---------------

1.- Lista Maestra de Documentos

Código: DNC-JF-ANX-001

2.- Lista de Distribución.

Código: DNC-JF-ANX-002



4.2.4.1.- PROCESOS DE ASESORIA JURIDICA

4.2.4.1.1.- PROCESO PARA CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE ÍNFIMA CUANTIA

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-AJ-001
	Proceso: Contrataciones de Ínfima Cuantía (monto hasta \$. 4.790,04)	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a ASESORÍA JURÍDICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de contratación para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado (\$. 4.790,04 para el año 2011), en forma directa con un proveedor seleccionado por la entidad contratante, sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la recepción de la documentación necesaria relacionada con la contratación para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios cuya cuantía sea igual o menor a \$. 4.790,04 (para el año 2011) con los documentos de respaldo, hasta emitir la Resolución respectiva.

3

RESPONSABILIDADES

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4

POLÍTICAS

- a) El Encargado de Asesoría Jurídica, será quien recpte la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Para elaborar la Resolución respectiva, por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte necesarios.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la contratación por este concepto, deberán ser remitidos para que la jefatura cancele y mantenga en su poder el archivo ordenado.

5

DEFINICIONES

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

D.N.C.- Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOP).- Órgano del Estado, rector de la contratación pública.

RUP.- Registro Único de Proveedores.- Base de datos de los proveedores de bienes servicios habilitados para participar en las contrataciones establecidas por el INCOP.

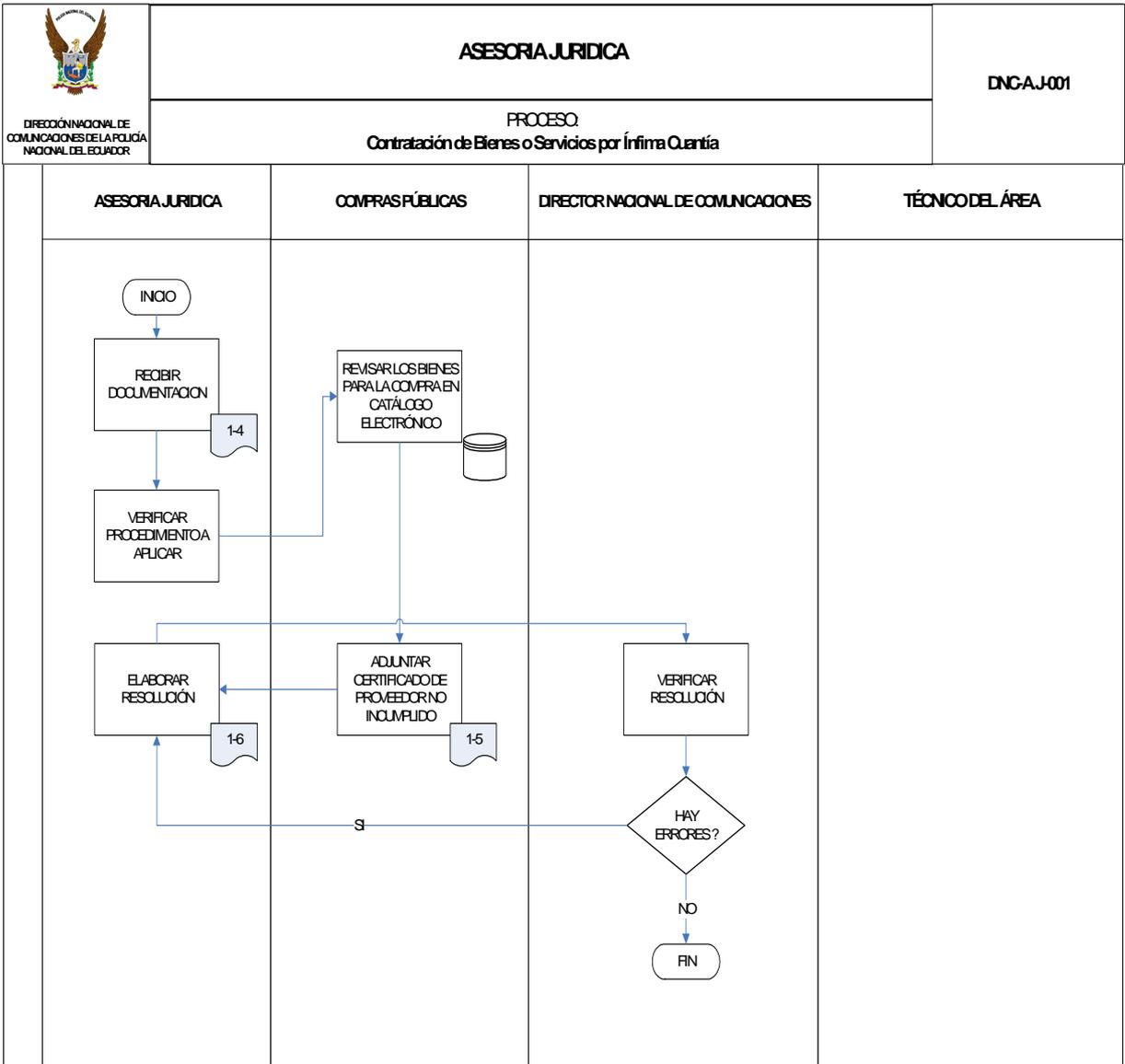
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la DNC, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-**AJ**-001

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.4.1.2.- PROCESO PARA CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE SUBASTA INVERSA

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-AJ-002
	Proceso: Contratación por Adquisición de Bienes y Servicios por Subasta Inversa (monto mayor a \$ 4.790,04)	Versión: 00
		Página: 1 de 7
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a ASESORIA JURIDICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso para la contratación por la adquisición de bienes o servicios normalizados cuya cuantía supere el monto equivalente a \$. 4.790,04 para el año 2011, que no se puedan contratar a través del procedimiento de Compras por Catálogo Electrónico, y en la que los proveedores de dichos bienes o servicios pujan hacia la baja el precio ofertado a través del portal de Compras Públicas, www.compraspublicas.gov.ec, establecido por el Instituto Nacional de Contratación Públicas.

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir los documentos de respaldo suficientes para la adquisición de bienes o servicios normalizados (“subasta inversa”), hasta obtener la Resolución aprobada.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Encargado de Asesoría Jurídica, será quien recepte la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Para elaborar la Resolución respectiva, por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte necesarios.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la contratación por este concepto, deberán ser remitidos para que la jefatura cancele y mantenga en su poder el archivo ordenado.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

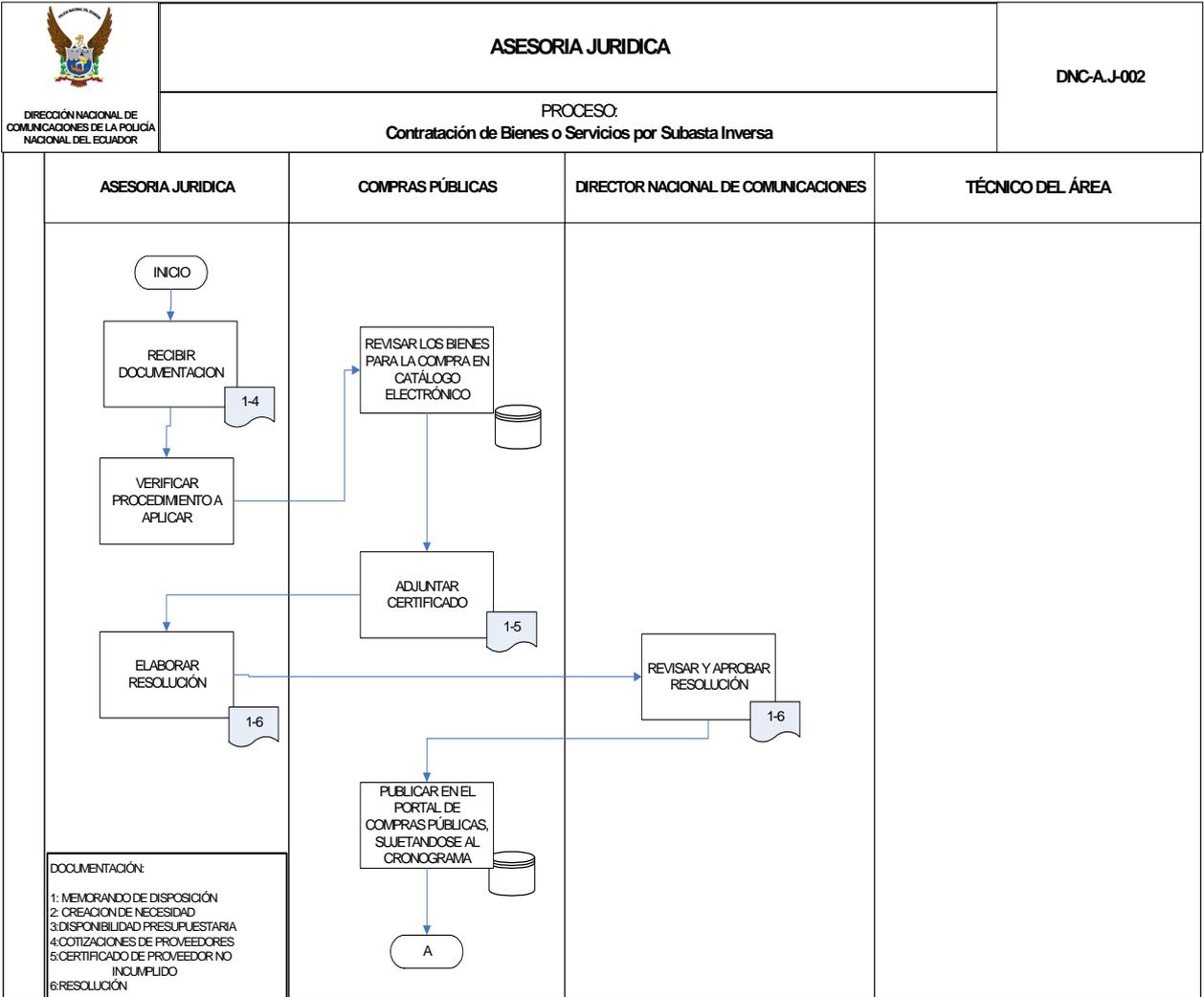
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

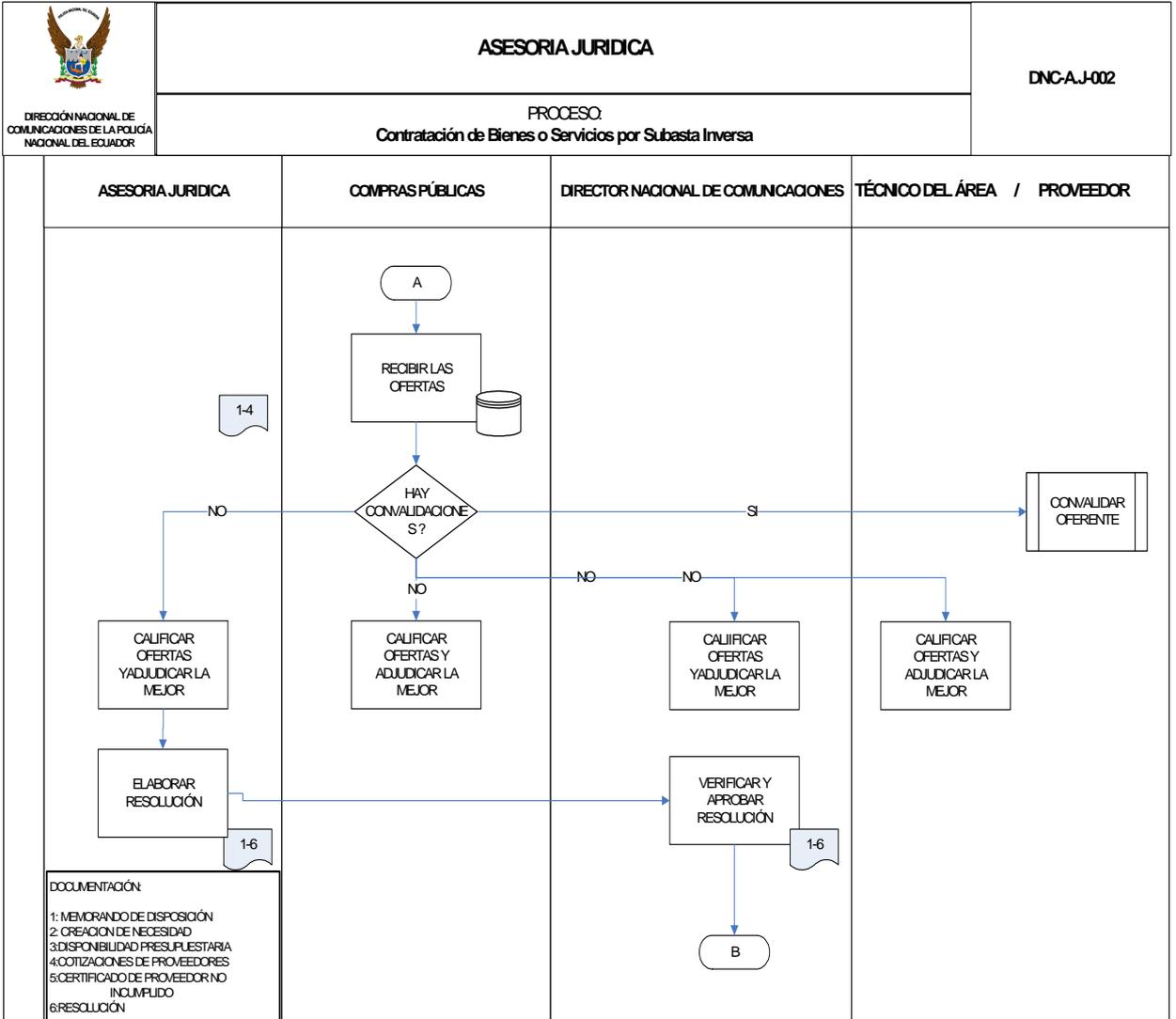
6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

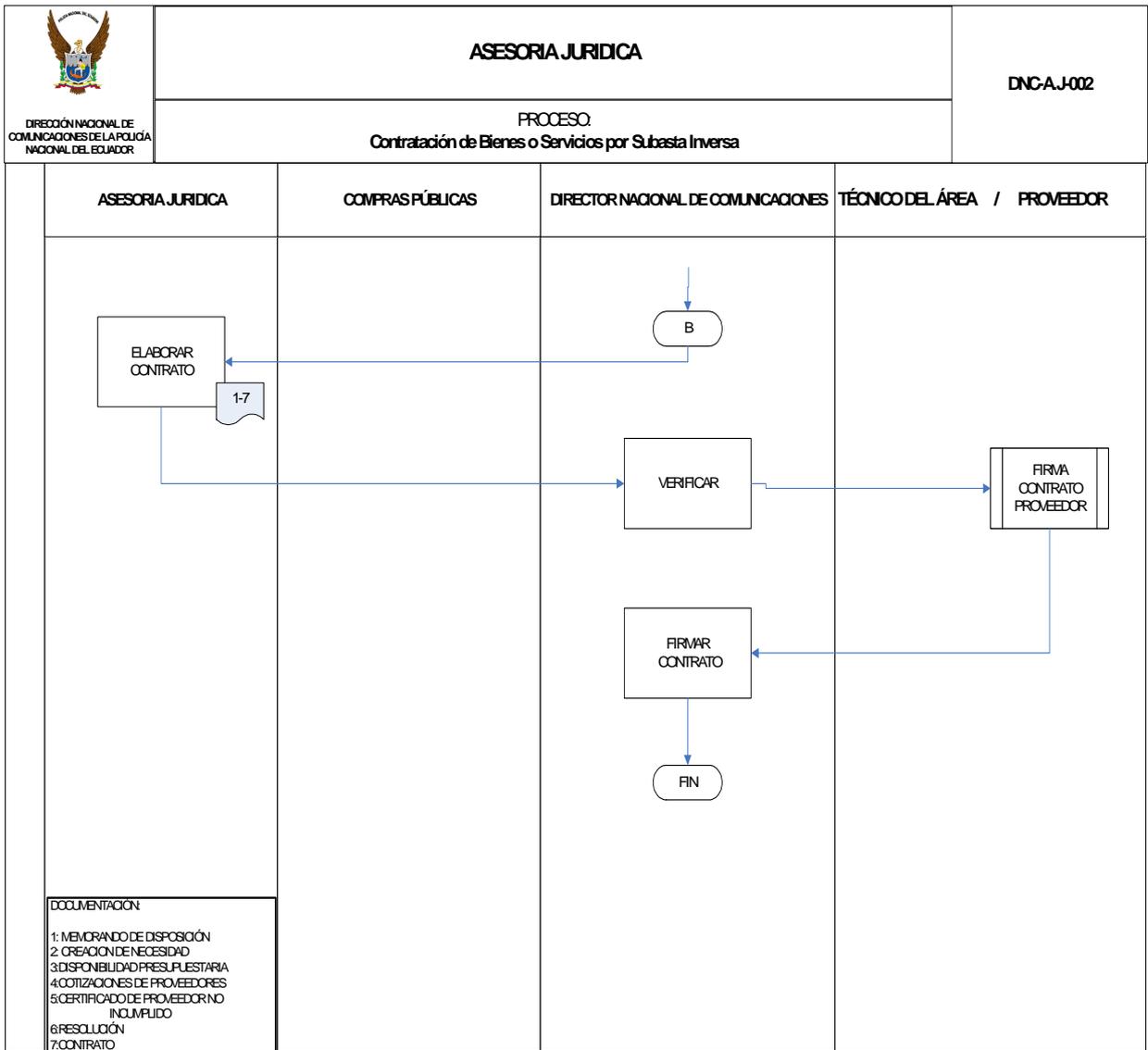
Ver Diagrama DNC-AJ-002

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.







4.2.4.1.3.- PROCESO PARA CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE MENOR CUANTIA

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-AJ-003
	Proceso: Contrataciones de Menor Cuantía (bienes y servicios no normalizados, menores a \$. 47.900,49)	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre_ . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a ASESORÍA JURÍDICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de contratación de Menor Cuantía establecidos por el Instituto Nacional de Contratación Públicas, para:

- Bienes y Servicios no Normalizados menores a \$. 47.900,49 (año 2011)

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir los documentos de respaldo suficientes para la contratación por adquisición de bienes o servicios de Menor Cuantía, hasta obtener la Resolución aprobada.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Encargado de Asesoría Jurídica, será quien recepte la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Para elaborar la Resolución respectiva, por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte necesarios.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la contratación por este concepto, deberán ser remitidos para que la jefatura cancele y mantenga en su poder el archivo ordenado.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

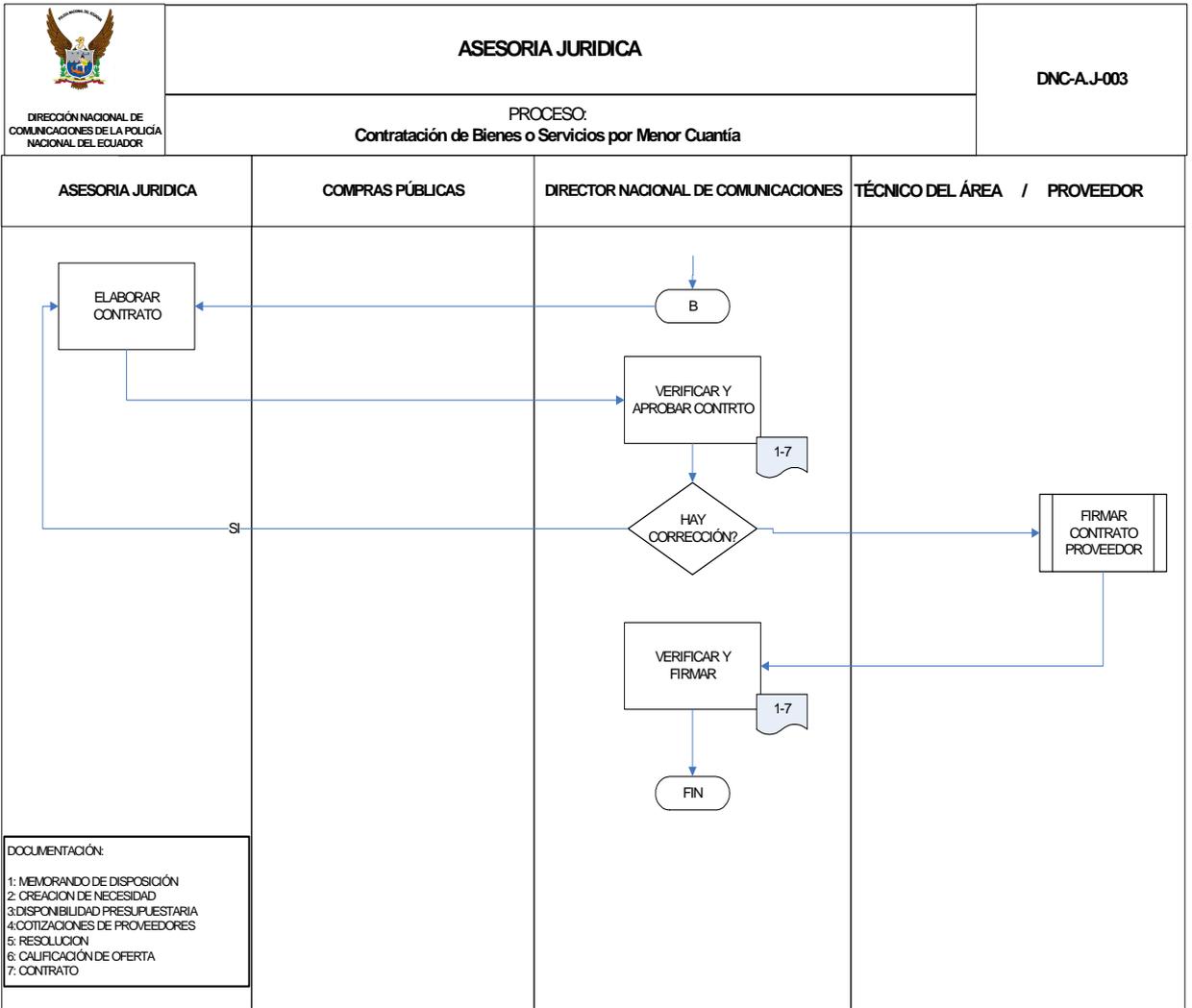
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-AJ-003

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.4.1.4.- PROCESO PARA CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR RÉGIMEN ESPECIAL

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-AJ-004
	Proceso: Contrataciones por adquisición de bienes y servicios por Régimen Especial	Versión: 00
		Página: 1 de 5
Elaborado o Actualizado por:		Aprobado por:
Nombre _____ firma _____ fecha: / / /		Nombre _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a ASESORÍA JURÍDICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de contratación por adquisición de bienes y servicios por Régimen Especial, establecidos por el Instituto Nacional de Contratación Públicas

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir los documentos de respaldo suficientes para la contratación por adquisición de bienes o servicios de por Régimen Especial, hasta obtener la Resolución aprobada.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Encargado de Asesoría Jurídica, será quien recepte la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Para elaborar la Resolución respectiva, por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte necesarios.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la contratación por este concepto, deberán ser remitidos para que la jefatura cancele y mantenga en su poder el archivo ordenado.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

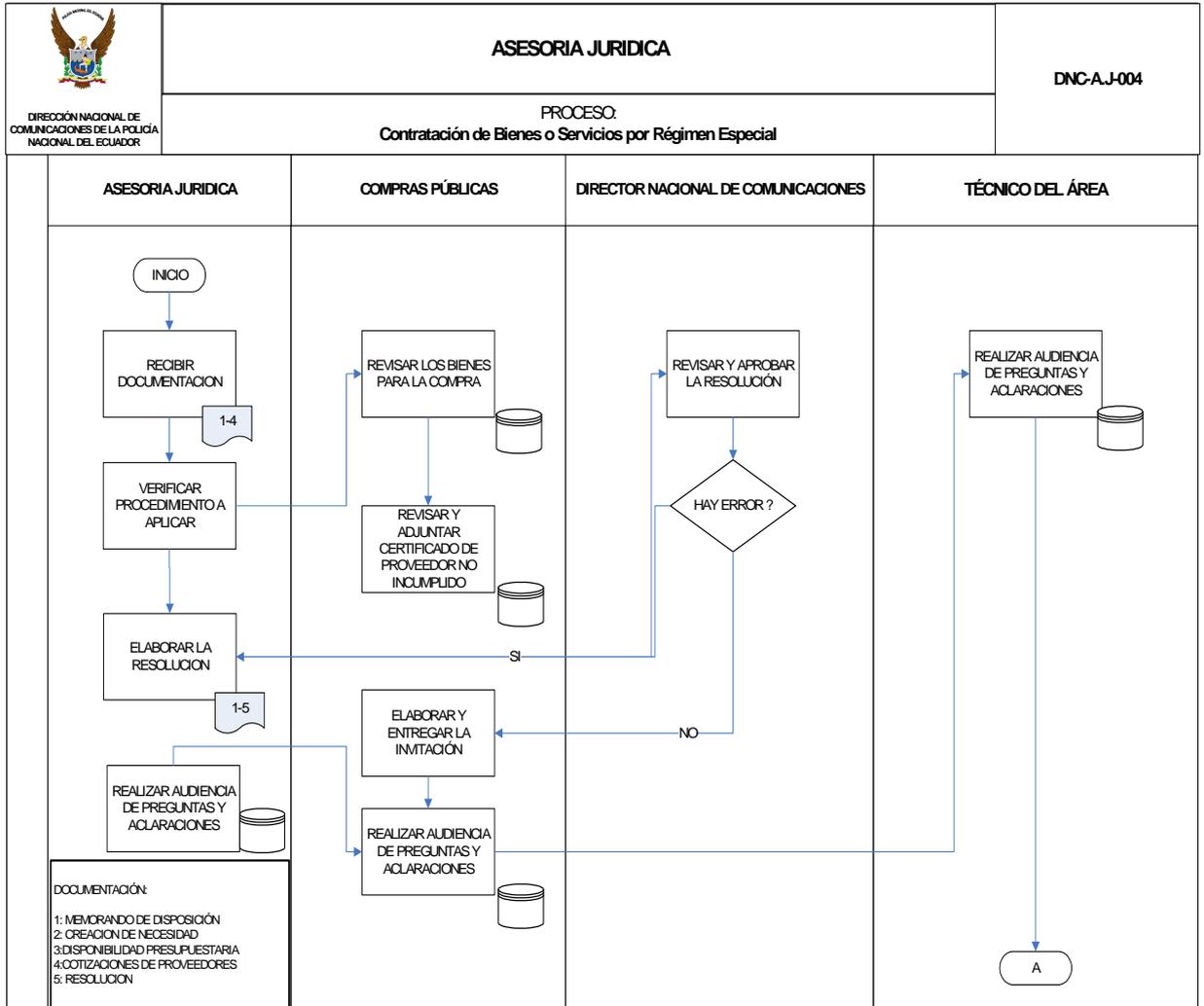
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-AJ-004

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



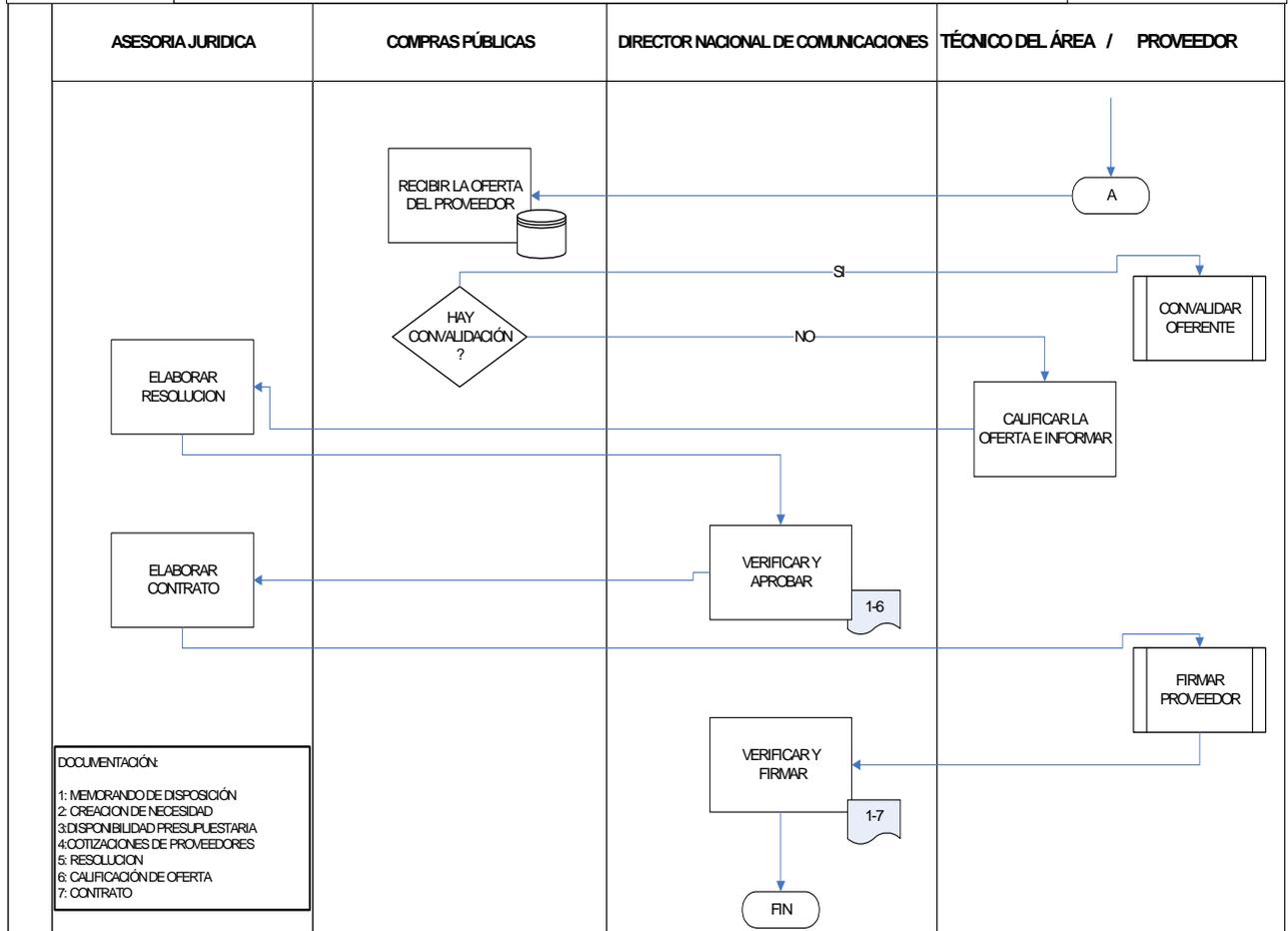


DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

ASESORIA JURIDICA

DNC-A-J-004

PROCESO:
Contratación de Bienes o Servicios por Régimen Especial



4.2.4.1.5.- PROCESO PARA CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR CATALOGO ELECTRONICO

 <p>DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR</p>	JEFATURA FINANCIERA	Código: DNC-AJ-005
	Proceso: Contrataciones por adquisición de bienes y servicios por Catálogo Electrónico	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por:		Aprobado por:
Nombre. _____ firma _____ fecha: / /		Nombre_ . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a ASESORÍA JURÍDICA de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de contratación por adquisición de bienes y servicios por Catálogo Electrónico, establecidos por el Instituto Nacional de Contratación Públicas

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde recibir los documentos de respaldo suficientes para la contratación por adquisición de bienes o servicios por Catálogo Electrónico, hasta obtener la Resolución aprobada.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

- a) El Encargado de Asesoría Jurídica, será quien recepte la documentación relacionada a la autorización de pago para la adquisición de un bien o servicio bajo esta modalidad.
- b) Para elaborar la Resolución respectiva, por estos conceptos, se verificará la existencia de todos los documentos de soporte necesarios.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la contratación por este concepto, deberán ser remitidos para que la jefatura cancele y mantenga en su poder el archivo ordenado.

Bienes y Servicios Normalizados.- Aquellos cuyas características o especificaciones técnicas han sido estandarizadas u homologadas por la entidad contratante; por lo tanto, son comparables en igualdad de condiciones.

Catálogo Electrónico.- Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

Certificación Presupuestaria.- Documento interno suscrito por el Jefe Financiero y Analista de Presupuesto de la D.N.C. en la que se confirma la existencia de disponibilidad financiera para incurrir en la adquisición de un determinado bien o servicio.

Creación de la Necesidad.- Documento en el que, cada Departamento, Área o Sección de la DNC, detalla y solicita a la Máxima Autoridad, el bien o servicio que se requiere para el cumplimiento de sus actividades.

Instituto Nacional de Contratación Pública.- Órgano del Estado, rector de la contratación pública

Presupuesto Inicial del Estado.- Es el presupuesto general del Estado, que incluye a todas instituciones públicas en un determinado año, el mismo que es consolidado y administrado por el Ministerio de Finanzas.

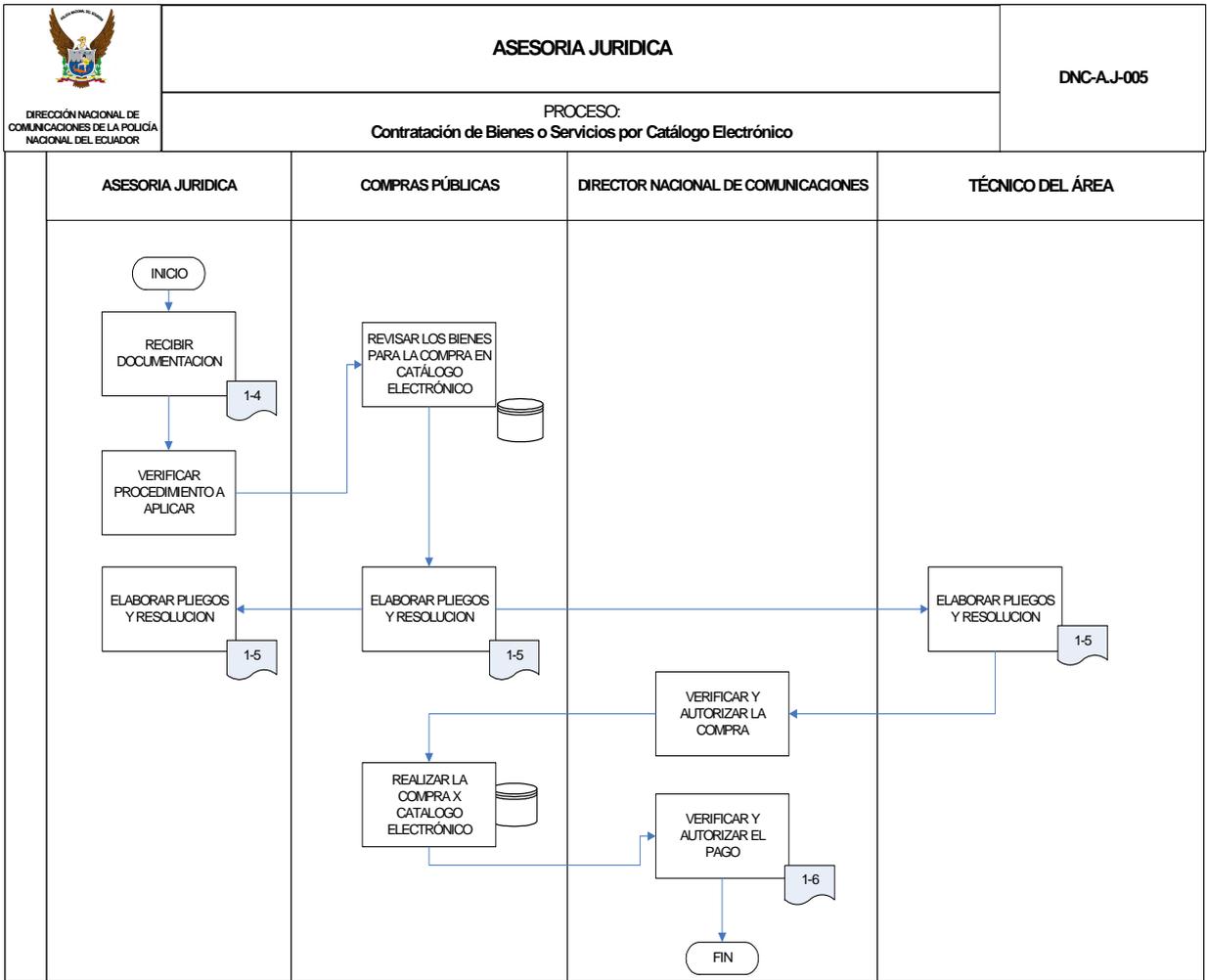
Solicitud de Disponibilidad Presupuestaria.- Documento interno de la Dirección Nacional de Comunicaciones, en el que la máxima autoridad dispone se le informe la existencia o no de disponibilidad financiera para la adquisición de un determinado bien o servicio.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-AJ-005

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



4.2.5.1. PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

4.2.5.1.1.- PROCESO REGISTRO ASISTENCIA PERSONAL CIVIL

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	RECURSOS HUMANOS	Código: DNC-RH-001
	Proceso: Registro de Asistencia Personal Civil	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre: _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a RECURSOS HUMANOS de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Registro de Asistencias para el personal civil de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde tomar el reporte del sistema biométrico que se encuentra ubicado en la Prevención de la Unidad, hasta remitir el reporte mensual con el resumen correspondiente.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Recursos Humanos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4

POLÍTICAS

- a) El Encargado de Recursos Humanos, será quien recepte los reportes del sistema biométrico en forma oportuna.
- b) Dentro de los cinco primeros días de cada mes el Encargado de Recursos Humanos deberá presentar un resumen de la asistencia del personal, explicando novedades.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen la asistencia del personal civil se mantendrá en un archivo físico y magnético debidamente ordenado e identificable.

5

DEFINICIONES

Personal civil.- Funcionarios que laboran en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional y que están regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público.

Sistema biométrico.- herramienta digital de control de ingreso y salida del personal.

6

PROCEDIMIENTO

Ver Diagrama DNC-RH-001

7

REFERENCIAS

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la DNC. de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

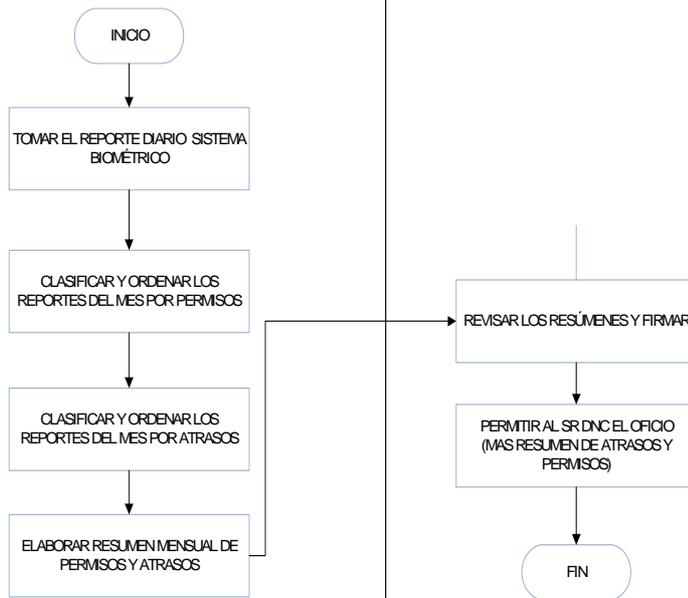
RECURSOS HUMANOS

DNCR-H001

PROCESO:
REGISTRO ASISTENCIA PERSONAL CIVIL

ASISTENTE RR.HH.

JEFE RR.HH.



4.2.5.1.2.- PROCESO REGISTRO DE PERMISO HASTA 8 DIAS AL PERSONAL CIVIL

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	RECURSOS HUMANOS	Código: DNC-RH-002
	Proceso: Registro de Permiso hasta 8 días al Personal Civil	Versión: 00
		Página: 1 de 4
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / /		Aprobado por: Nombre_ . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a RECURSOS HUMANOS de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Registro de Permiso hasta 8 días al personal civil de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la entrega del formulario de autorización de permiso, hasta remitir el reporte mensual con el resumen correspondiente.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Recursos Humanos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Encargado de Recursos Humanos, será quien entregue los formularios respectivos.

- b) Dentro de los cinco primeros días de cada mes el Encargado de Recursos Humanos deberá presentar un resumen de la asistencia del personal, explicando novedades.
- c) Todos los documentos de soporte que justifiquen los permisos del personal civil se mantendrá en un archivo físico y magnético debidamente ordenado e identificable.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Personal civil.- Funcionarios que laboran en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional y que están regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público.

Sistema biométrico.- herramienta digital de control de ingreso y salida del personal.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-RH-002

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

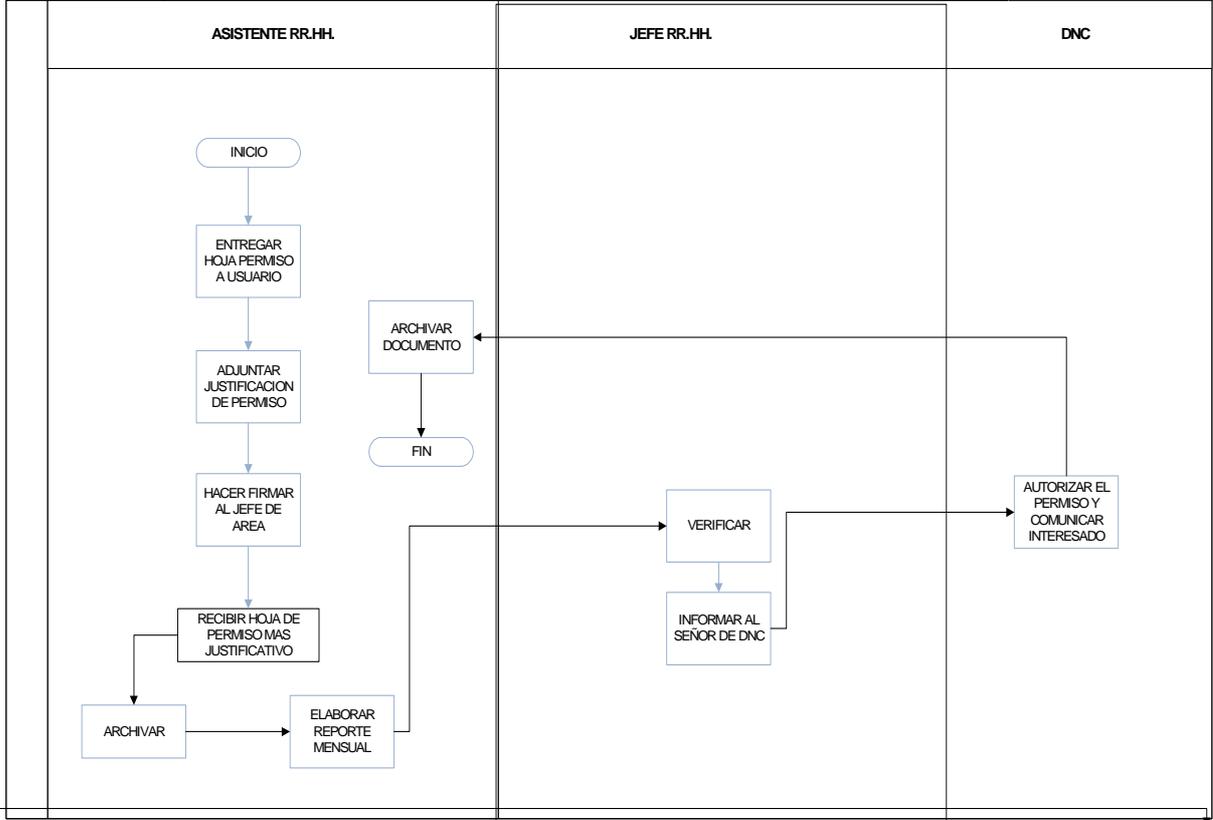
- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



RECURSOS HUMANOS

DNC-R.H-002

PROCESO:
REGISTRO PERMISO HASTA 8 DIAS A PERSONAL CIVIL



4.2.5.1.3.- PROCESO APERTURA CURRICULUM PERSONAL CIVIL

 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR	RECURSOS HUMANOS	Código: DNC-RH-003
	Proceso: Apertura curriculum Personal Civil	Versión: 00
		Página: 1 de 3
Elaborado o Actualizado por: Nombre. _____ firma _____ fecha: / / /		Aprobado por: Nombre_ . _____ firma _____ fecha: / / / fecha publicación: / / /

1	PROPÓSITO
----------	------------------

Establecer la base técnica, legal y procedimental que permita a RECURSOS HUMANOS de la Dirección Nacional de Comunicaciones, viabilizar el proceso de Apertura de curriculum al personal civil de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional

2	ALCANCE
----------	----------------

Este procedimiento aplica desde la entrega del formulario de datos del personal civil, hasta el archivo de las carpetas en forma ordenada y a buen recaudo.

3	RESPONSABILIDADES
----------	--------------------------

El responsable de vigilar el cumplimiento de este procedimiento es el Encargado de Recursos Humanos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional.

4	POLÍTICAS
----------	------------------

- a) El Encargado de Recursos Humanos, será quien entregue los formularios respectivos y reciba lleno.

- b) Todos los documentos de soporte que justifiquen los permisos del personal civil se mantendrá en un archivo físico y magnético debidamente ordenado e identificable.

5	DEFINICIONES
----------	---------------------

Personal civil.- Funcionarios que laboran en la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional y que están regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público.

Sistema biométrico.- herramienta digital de control de ingreso y salida del personal.

6	PROCEDIMIENTO
----------	----------------------

Ver Diagrama DNC-RH-003.

7	REFERENCIAS
----------	--------------------

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



DIRECCIÓN NACIONAL DE
COMUNICACIONES DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL ECUADOR

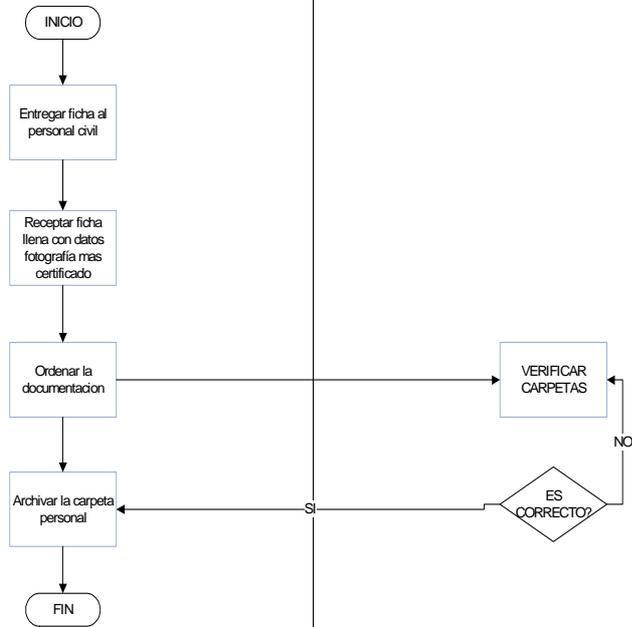
RECURSOS HUMANOS

DNC-R.H-003

PROCESO:
APERTURA CURICULUM PERSONAL CIVIL

ASISTENTE RECURSOS HUMANOS

JEFE RR.HH



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-

a.- CONCLUSIONES.

1. Al interior de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador, existe personal (policial y civil) altamente capacitado y comprometido con sus actividades; sin embargo, el grado de conocimiento en todo aquello relacionado con el funcionamiento de la norma ISO 9001:2008, es bajo
2. La Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador mantiene un adecuado manejo de la información de las actividades que se cumplen al interior de esta Entidad; sin embargo, esta forma de manejar la documentación no se encuentra alineada a lo que requiere un Sistema de Gestión de Calidad.
3. Dentro del presupuesto de esta Unidad Policial no se considera valor alguno destinado a sufragar inversiones en gestión de calidad y mejoramiento continuo, que aseguren el servicio eficaz y eficiente de su personal en beneficio de la Institución y la sociedad en general.
4. La trayectoria de más de una década que tiene la Dirección Nacional de Comunicaciones como Entidad de la Policía Nacional, le hace fuerte al momento de apuntalar un proceso de implantación de nuestra propuesta, sumado a esto se considera también la buena predisposición de los funcionarios que trabajan dentro de esta Unidad.
5. En los países desarrollados, los Sistemas de Gestión de Calidad son parte de las decisiones directivas, es decir no son una necesidad sino un requisito para ser competitivos, son algo implícito de las organizaciones.
6. No se cumplen ciertos contenidos del Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones; es así, que en el Nivel

Directivo (art. 4 No. 2) consta un Comité de Gestión de Calidad, el mismo que hasta la presente fecha, no ha sido conformado.

7. Los procesos de las diferentes Áreas de la Dirección Nacional de Comunicaciones, no se encuentran plenamente identificados, por lo que el personal (policial y civil) cumple sus funciones sin la formalidad adecuada, como lo determina la Norma ISO 9001:2008 en su apartado 4.1 a)., incidiendo negativamente en el resto de la gestión de calidad de la organización.
8. Las diferentes áreas de la Entidad cumplen con un sinnúmero de actividades propias de la función, las mismas que no guardan una relación directa de coordinación dentro de la estructura de los procesos.

b.- RECOMENDACIONES.

1. Motivar la capacitación continua e incluir métodos de inducción de nuevo personal donde sea un requisito el conocimiento o la capacitación sobre el sistema de Gestión de Calidad.
2. Que el personal de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador considere el contenido de este trabajo, con el fin de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que mejore ostensiblemente las actividades al interior de la Unidad, para garantizar el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad en los servicios que se brindan; esto es, en lo relacionado con las comunicaciones, informática y administrativo – financiera.
3. Que el señor Director Nacional de Comunicaciones disponga al señor Jefe Financiero considerar en el Presupuesto del año 2012, un determinado valor destinado para el asesoramiento relacionado con la gestión de calidad y el mejoramiento continuo.
4. Compartir con otras unidades policiales, las buenas experiencias y resultados que se logren al interior de esta Dirección Nacional, ya que los Sistemas de Gestión de Calidad son estándares que se adaptan a un sin número de sectores productivos ya sean estos públicos o privados.
5. Establecer y monitorear indicadores de gestión en cada uno de los procesos, que permitan ser alcanzables y fáciles de aplicar; sin dejar de lado, naturalmente, el mejoramiento continuo de la Entidad.
6. Que el señor Director Nacional de Comunicaciones realice la gestión ante la Dirección General de Personal, para la asignación del talento humano suficiente y capacitado en el tema, para conformar el Comité de Gestión de Calidad, como lo dispone el art. 4 No. 2 del Reglamento Orgánico Funcional.
7. Que el señor Director Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional apoye la implementación de los Procedimientos Administrativos, Financieros y Operativos, que se recogen en el Sistema de Gestión de

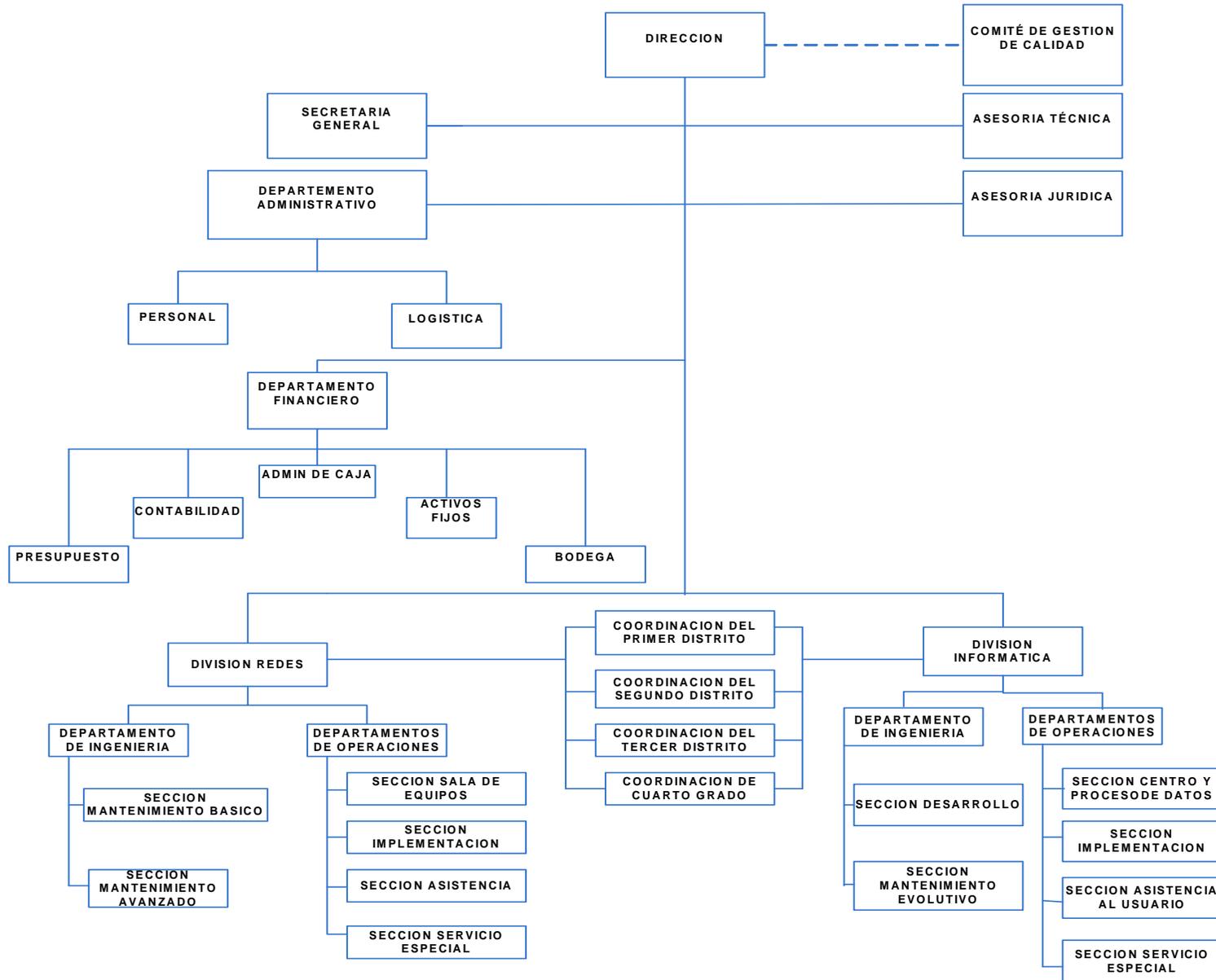
Calidad bajo la Norma ISO 9001-2008 planteado en el capítulo IV de este trabajo.

8. Que de acuerdo al crecimiento planificado por parte de la Dirección Nacional de Comunicaciones, se sugiere realizar los cambios que se crean convenientes a los procedimientos, manuales, instructivos, planes y registros, estos cambios deberán ser acorde a la realidad y deberán ser realizados de la forma más oportuna posible.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BERMILLON, A y CERRUTI, O Implantar y gestionar la calidad total, Ediciones Gestión 2000 S.A.
- ✓ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, Suplemento del R.O. Nro. 87 de 14 de Diciembre de 2009.
- ✓ GOODSTEIN D. LEONARD, y otros (2008), Plantación Estratégica Aplicada, Colombia, Nomos Impresores
- ✓ GUTIÉRREZ P. HUMBERTO (2005), Calidad total y Productividad, Segunda edición, México, Litografía Ingramex.
- ✓ Ley Orgánica de la Policía Nacional, Registro Oficial 368 del 24 de julio de 1998, Quito, Ecuador.
- ✓ Ley de comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de datos, Registro Oficial 557 (Suplemento) de 17 de abril de 2002, Quito, Ecuador.
- ✓ LLORENS M. FUENTES M. (2001); Calidad Total, Fundamentos e Implementación, Madrid. Ediciones Pirámide.
- ✓ Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional, Orden General Nro. 191 para el día martes 3 de Octubre del año 2000.
- ✓ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION (2008), "Norma Internacional ISO 9001:2008, Ginebra, Suiza.
- ✓ WALTON, MARY, ¿Cómo administrar con el método Deming?, Editorial Norma S.A.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL



**ENTREVISTA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elemento Norma	DESCRIPCIÓN	Tiene Aplica		No Tiene		Parcial Aplica	
		Si	No	Si	No	Si	No
		4.	Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1	Requisitos generales						
	La Organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de calidad y mejora continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización tiene:						
a)	Identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?.						
b)	Determina la secuencia e interacción de estos procesos?.						
c)	Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?.						
d)	Asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?.						
e)	Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?. (Tiene indicadores de gestión)						
f)	Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?,(cómo logra esto y que hace cuando no se logra?)						
4.2.	Requisitos de la documentación						
4.2.1	La documentación del sistema de gestión tiene que incluir:						
a)	Existen declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.						
b)	Un manual de la calidad (existe algún manual que indica la forma de trabajar en la organización)						
c)	Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.(existen procedimientos para controlar, elaborar eliminar documentación así como para corregir,						
d)	Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.(documentos que evidencien la planificación						
4.2.2	Manual de la calidad.						
a)	Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación						
b)	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.						
c)	Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.						
4.2.3	Control de los documentos. Se establece controles necesarios para:						
a)	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?						
b)	Revisar y Actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobar nuevamente?						
c)	Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?						
d)	Asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso						
e)	Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.						
f)	Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla su distribución?						
g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón?.						
5.	Responsabilidades de la Dirección.						
5.1	Compromiso de la Dirección. Proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo						
a)	Cómo se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?.						
Elemento		Tiene		No		Parcial	

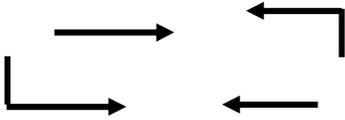
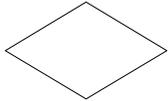
Norma	DESCRIPCIÓN	Aplica		Tiene		Aplica	
		Si	No	Si	No	Si	No
b)	Como y quién establece las políticas de la calidad?						
c)	cómo y quién establece los objetivos de la calidad y cómo se asegura que se cumplan?						
d)	Cómo se lleva a cabo las revisiones por la Dirección para que se cumplan con una gestión de calidad?						
e)	Cómo y quién asegura la disponibilidad de recursos?						
5.2.	Enfoque al cliente. La alta dirección:						
	Cómo se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.(cómo se toma el pedido del cliente?)						
5.3.	Política de la calidad (se llena este campo si la respuestas 4.2.1. es SI)						
a)	Es adecuada al propósito de la organización						
b)	Compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad						
c)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad						
d)	Es comunicada y entendida dentro de la organización						
e)	Es revisada para su continua adecuación?.						
5.4.	Planificación.						
5.4.1.	La organización se ha planteado objetivos de calidad que sean medibles en su cumplimiento?						
5.4.2.	Planificación del sistema de gestión de la calidad.						
a)	Existe una planificación que garantice el cumplimiento de los requerimientos del elemento 4.1.?						
b)	La planificación incluye mecanismos que mantengan la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y los cambios en el caso de darse.						
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación						
5.5.1	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.(organigrama?)						
5.5.3	Comunicación interna. Se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?.						
5.6.2	Información para la revisión.						
a)	Cómo obtienen la retroalimentación del cliente?. (qué documento)						
b)	Cómo evalúan el desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio?.(como lo hace, documento)						
c)	Cómo implementan y controlan las acciones correctivas y preventivas, Realizan acciones correctivas, preventivas, existe algún registro?						
d)	Cómo hacen el seguimiento de revisiones por la dirección previas o anteriores?.						
e)	Cómo se dan a conocer los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la organización?						
f)	Cómo se canalizan las recomendaciones para la mejora?. (como se registra)						
5.6.3.	Resultados de la revisión.						
	Los resultados de la revisión por la dirección evalúan la eficacia del sistema, tomando en cuenta que se garantiza su funcionamiento, se cumple con los requisitos del cliente y la necesidad de recursos son satisfechos oportunamente?.						
6.	Gestión de los Recursos						
6.1.	Provisión de recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos para						
a)	Implementa y mantiene el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?.						
b)	Se maneja un presupuesto en la organización?						
6.2.	Recursos Humanos						
6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?						
Elemento Norma	DESCRIPCIÓN	Tiene Aplica		No Tiene		Parcial Aplica	

		Si	No		Si	No
6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación					
a)	Determinan la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto, esta definido las funciones del personal?					
b)	Proporciona la formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades?					
c)	Evalúa la eficacia de las acciones tomadas? (evalúa la capacitación brindada)					
d)	Se asegura de que el personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad Sabe el personal lo importante que es su trabajo?					
e)	Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia?.(Carpeta)					
6.3.	Infraestructura					
	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?					
a)	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados?.					
b)	Equipos para el proceso?, (tanto hardware como software)					
c)	Servicios de apoyo tales como transporte o comunicación?					
7	Realización del Producto.					
7.1.	Planificación de la realización del producto.					
a)	Se planifican los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?					
b)	La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?					
c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específica para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo?					
d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos? (4.2.4)					
7.2.	Procesos relacionados con el cliente.					
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.					
a)	Los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. Cómo se determina los requisitos específicos por el cliente					
b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido Como y donde, se documenta?					
c)	Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto. Tiene el producto requisitos legales y reglamentarios, como se registra?					
d)	Cualquier requisito adicional determinado por la organización, existe algún requisito adicional requerido por la organización?					
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto					
a)	Están definidos los requisitos del producto?					
b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Cómo resuelven las diferencias entre los requisitos.....					
c)	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?					
7.2.3	Comunicación con el cliente					
	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a: Cómo determina e implementa?					
a)	La información sobre el producto?					
b)	Las consultas, contratos o atención de pedido, incluyendo las modificaciones?					
c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?					
7.3.	Diseño y desarrollo					
7.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo, tienen diseño y desarrollo					
a)	Determina las etapas del diseño y desarrollo?					
Elemento Norma	DESCRIPCIÓN	Tiene Aplica		No Tiene	Parcial Aplica	
		Si	No		Si	No
b)	Determina la revisión, verificación y validación, para cada etapa del diseño y desarrollo?					

c)	Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?						
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, como determina						
a)	Incluye los requisitos funcionales y de desempeño?						
b)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables?						
c)	La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?						
d)	Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?.						
7.3.3	Resultados de diseño y desarrollo, como'						
a)	Cumple los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?						
b)	Proporciona información apropiada para la compra, la producción y la prestación de servicio?						
c)	Contiene y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?						
d)	Especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?						
7.3.4.	Revisión del diseño y desarrollo, como?						
a)	Evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos						
b)	Identifica cualquier problema y propone las acciones necesarias?						
7.3.5.	Verificación del diseño y desarrollo						
	Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado(7.3.1) para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplan los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?						
7.3.6.	Validación del diseño y desarrollo						
	Se mantiene registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (4.2.4)?						
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo						
	Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros?						
	Hay registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción?						
7.4.	Compras						
7.4.1	Proceso de Compras						
	La organización evalúa y selecciona los proveedores, mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones. Como lo hace?						
7.4.2	Información de las Compras (antes de comprar)						
a)	Hay requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?						
b)	Existen requisitos para la calificación del personal?.						
	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselo al proveedor? (quien determina los requerimientos de compra y como lo hace)						
7.4.3.	Verificación de los productos comprados						
	La organización establece e implementa la inspección u otra actividad necesaria para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra establecidos?						
7.5.	Producción y prestación del servicio						
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación de servicios.						
	La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplique:						
a)	Hay disponibilidad de información que describa las características del producto? (pedido)						
b)	Hay disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesaria? (como se sabe lo que se debe producir)						
c)	Se sabe cuál es el equipo asociado a su uso?						
d)	Tiene disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición?.						
e)	Hay Implementación del seguimiento y de la medición?						
Elemento Norma	DESCRIPCIÓN	Tiene Aplica	No Tiene	Parcial Aplica			
		Si No		Si No			
f)	Existe implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?						
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios						
	Se valida procesos de producción y de prestación de servicios donde los productos						

	resultantes no puedan validarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?								
a)	Se establecen criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?								
b)	Se realiza aprobación de equipos y calificación del personal?								
c)	Establece el uso de métodos y procedimientos específicos?								
d)	Los requisitos de los registros (4.2.4.)?								
e)	Establece la revalidación?								
7.5.3	Identificación y Trazabilidad								
	Cómo identifica la organización el producto y qué medios utiliza a través de toda la realización del producto?								
7.5.4.	Propiedad del cliente								
	La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización?.								
7.5.5.	Preservación del producto.								
	Preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?								
7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición								
a)	Tiene dispositivos de seguimiento y medición que se utilizan en el proceso de medición?								
b)	Se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, los dispositivos de seguimiento y medición?								
c)	Llevan registros de los dispositivos de medición y calibración?								
d)	Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento ?.								
8.	Medición, análisis y mejora								
8.1.	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora								
a)	Demuestra la conformidad del producto?								
b)	Se asegura de la conformidad del sistema de gestión de la calidad?								
c)	Mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?								
8.2.	Seguimiento y medición								
8.2.1	Satisfacción del cliente								
	Se realiza el seguimiento de la información del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?								
	Tienen determinados métodos para obtener información sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requerimientos?.								
	Seguimiento y medición de los procesos y producto								
	Cómo realizan el seguimiento y cumplimiento de los resultados planificados?. Tienen indicadores por departamentos?								
8.3.	Control del producto no conforme.								
a)	La organización cómo identifica y controla el producto no conforme?								
b)	Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada?.								
c)	Autoriza el uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente?.								
d)	Toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?								
8.4.	Análisis de datos								
	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados relacionados con la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión?								

Anexo 3.- SÍMBOLOS DE DIAGRAMACIÓN

NOMBRE	SÍMBOLO	CARACTERÍSTICAS
ENTIDAD EXTERNA		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuadrado. ➤ Fuente o destino de flujos de información, productos o servicios. ➤ Contiene el nombre de la entidad externa. ➤ Si se encuentra al lado izquierdo de un documento es proveedora de insumos. ➤ Si se encuentra al lado derecho de un documento es cliente o beneficiaria de un producto del proceso.
DIRECCIÓN DEL PROCESO		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Líneas rectas horizontales o verticales con una flecha en la punta. ➤ Indica la secuencia de ejecución de las operaciones de las entradas y los resultados.
DOCUMENTOS / ENTRADAS / SALIDAS		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rectángulo con base ondulada ➤ Entradas (insumos) o Salidas (resultados) ➤ Documentos, formularios materiales o productos que se utilizan o generan en una actividad. ➤ Insumo, cuando se encuentra al lado izquierdo de una actividad; y, ➤ Producto o resultado, si se encuentra al lado derecho de una actividad.
ACTIVIDADES		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rectángulo dividido en dos segmentos ➤ El primer segmento contiene una descripción corta de la actividad. ➤ El segundo segmento contiene el nombre del cargo del responsable de ejecutar la actividad.
DECISIÓN		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rombo que contiene una condición redactada como pregunta. ➤ Acciones para decidir entre dos alternativas de flujo de operaciones. ➤ Una decisión siempre está precedida de una actividad.

CONECTOR		<ul style="list-style-type: none">➤ Círculo con una letra mayúscula en el medio.➤ Conecta diferentes partes de un diagrama y pueden graficarse en varias hojas
REFERENCIA / PROCESO		<ul style="list-style-type: none">➤ Se utiliza para identificar a otro proceso relacionado, escribiendo el nombre del proceso.
FIN DE PROCESO		<ul style="list-style-type: none">➤ Se utiliza para Iniciar y finalizar un proceso, escribiendo "INICIO" o "FIN".
BASE DE DATOS		<ul style="list-style-type: none">➤ Sistemas informáticos.