

**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**



**MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDAD DE SEGURIDAD CON ÁMBITO
NACIONAL**

Ignacio Jesus Cabrales Pava

Director de Trabajo de Grado:
Leonardo Juan Ramírez López
Ingeniero Electrónico
Jefe División de Desarrollo Tecnológico e Innovación
Vicerrectoría de Investigaciones

**ESPECIALIZACION GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTA DC
2013**

MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDAD DE SEGURIDAD CON ÁMBITO NACIONAL

QUALITY MANUAL TO SECUTIRY NATIONAL INSTITUTION

Ignacio Jesus Cabrales Pava
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700438@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El Manual de la Calidad es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización, cuya función principal es ser una herramienta que facilite el entendimiento del manejo interno del sistema de gestión de la calidad de las empresas. Dicho manual debe ser permanentemente revisado y actualizado para que el sistema se mantenga y se mejore continuamente. En este trabajo se explica mediante un caso de estudio en una Entidad de Seguridad con ámbito Nacional, la actualización del manual de la calidad de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 e NTCGP 1000: 2009, además de la normatividad legal asociada. El método adoptado fue descriptivo documental cuya fuente de información fue el personal vinculado a los procesos, tomando como herramientas el análisis de los nuevos enfoques administrativos y de ejecución. Los resultados alcanzados permiten entregar a la organización un manual de calidad actualizado y socializado acorde a las necesidades particulares de la entidad, el rendimiento eficaz y eficiente, el desarrollo de los procesos Gerenciales óptimos y una ruta clara de trabajo. Cumpliendo con la normalidad asociada. El impacto concreto de este trabajo fue la elaboración y transformación de un Manual de Calidad direccionado por un Decreto Ley, concreto para reestructurar la administración pública en el caso de la Entidad de Seguridad con ámbito Nacional. Para concluir, elaboración del manual fue necesaria una serie de aspectos y factores legales, reglamentarios y aplicables a la organización por su naturaleza misional y construir su estructura de acuerdo a la norma técnica GP 1000, la herramienta de información y ruta, el Decreto ley 4057 del 2011.

Palabras clave: Manual de Calidad, Seguridad, Servicios.

ABSTRACT

The Quality Manual is a document that specifies the system of quality management of an organization whose main function is to be a tool to facilitate the understanding of the internal management system of quality management of businesses. This manual should be constantly reviewed and updated to keep the system and improve continuously. In this work is illustrated by a case study on a scoped Entity National Security, updating the quality manual according to the rules ISO 9001:2008 and ISO 10013:2002 as well as legal regulations associate. The method adopted was descriptive document whose source of information was the personnel involved in the process, building analysis tools new administrative and enforcement approaches. The results allow the organization to deliver a quality manual updated and socialized according to the particular needs of the company, effective and efficient performance, the development of optimal Management processes and a clear route to work. Complying with associated normal. The practical impact of this work was the development and transformation of a Quality Manual addressed by a decree law, specifically to restructure public administration in the case of the Bank Security National scoped. To conclusion the quality manual preparation of the Institution for their students needed a number of aspects and legal factors, regulatory and applicable to the organization by its nature missionary, and build their structure according to the standard 1000 GP technique, for which we have information and route tool Decree Law 4057 of 2011.

Keywords: Quality Manual, Security, Services.

1. INTRODUCCIÓN

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Para cumplir con los requerimientos de la norma NTC GP1000 tendiente a guiar los principios de calidad para entidades públicas [1]. La implementación de un sistema de gestión es una decisión estratégica de la empresa, la cual para la correcta implementación de su sistema debe identificar y entender sus procesos actuales y los procedimientos asociados para la

administración de sus actividades. Dentro del SGC está la realización de un manual de la calidad, el cual es el paso documental inicial para mantener la calidad en las empresas. El manual de calidad permite que la entidad evalúe constantemente sus procesos y actividades, perfeccionando así la base del manejo de su sistema de gestión y mejore sus procesos.

La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, está empeñado en desarrollar y mantener sus procesos, incrementando así la capacidad de aumentar la satisfacción de sus clientes internos (funcionarios y Contratistas y externos (órganos de control, despachos judiciales, fiscalía y otras Entidades), así como para culminar sus objetivos misionales dentro del marco de las políticas del buen gobierno. Es por ello que las directrices impartidas, van encaminadas a realizar una constante evaluación de los procesos y procedimientos, con el fin de identificar áreas a ser optimizadas administrativamente de acuerdo a lo ordenado por el Decreto Ley 4057 de 2011[2], buscando soluciones que después de ser evaluadas se implementan, para lograr alcanzar los objetivos propuestos en la Entidad. Actualmente, esta entidad de Seguridad cuenta con dos procesos estratégicos, cuatro misionales y cinco de apoyo, que están diseñados y ajustados a la nueva misión y visión (Marco Estratégico) de la entidad, lo cual ha dado como resultado esta cuarta versión del Manual de Calidad de La Entidad de Seguridad con ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio.

Para esto, se presenta el diseño de un manual de calidad basado en una estructura idónea, enmarcada en el Decreto ley 4057 del 31 de octubre del 2011, que toma todos los componentes con un alcance eficiente y eficaz para la gestión administrativa.

Se espera que para los próximos meses el Manual de Calidad de la Entidad sea implementado y sirva para que los servidores públicos de la Organización desempeñen y ejecuten bien los procesos que se llevan al interior de entidad con eficacia, eficiencia y efectividad principios de la norma NTCGP 1000.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

En 1953, el Gobierno Nacional, buscando la reconciliación nacional y esgrimiendo sus postulados de justicia, paz y libertad, dentro de su línea política reformista, toma la decisión de crear el primer servicio de inteligencia colombiano, caracterizado por su profesionalismo, dándole una estructura de acuerdo a las necesidades del

Estado. Es así como mediante la expedición del Decreto 2872 del 31 de octubre del mismo año, se da vida al Departamento Administrativo del Servicio de Inteligencia Colombiano (SIC), en un marco de orden público convulsionado. Esta Entidad día a día se fortalece hasta el año de 1960, en el cual por decisión del Gobierno de turno, se sustituye el SIC por la Entidad de Seguridad de Ámbito Nacional, mediante Decreto 1717 del 18 de julio del citado año, convirtiéndolo en el organismo que durante 58 años cumplió con éxito su misión, respondiendo a las necesidades del país, creciendo en resultados y experiencia, volcando toda su fuerza para proteger los asuntos relacionados con la seguridad interior del país, de salvaguardar el régimen constitucional desde la óptica de la inteligencia de estado. La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional además fue responsable de investigar conductas delictivas que atentaban contra la Seguridad Nacional y efectuar el control migratorio sobre los ciudadanos colombianos y extranjeros que salían e ingresaban al país, así como la protección del Primer Mandatario, Ex mandatarios y Ministros de Despacho, labores que desarrolló con éxito permanente, dando tranquilidad a toda la ciudadanía; dicha función culminó el 31 de octubre de 2011.

La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, está empeñado en desarrollar y mantener sus procesos, incrementando así la capacidad de aumentar la satisfacción de sus clientes internos (funcionarios y Contratistas y externos (órganos de control, despachos judiciales, fiscalía y otras Entidades), así como para culminar sus objetivos misionales dentro del marco de las políticas del buen gobierno. Es por ello que las directrices impartidas, van encaminadas a realizar una constante evaluación de los procesos y procedimientos, con el fin de identificar áreas a ser optimizadas administrativamente de acuerdo a lo ordenado por el Decreto Ley 4057 de 2011, buscando soluciones que después de ser evaluadas se implementan, para lograr alcanzar los objetivos propuestos en la Entidad. Actualmente, la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional cuenta con dos procesos estratégicos, cuatro misionales y cinco de apoyo, que están diseñados y ajustados a la nueva misión y visión (Marco Estratégico) de la entidad, lo cual ha dado como resultado esta cuarta versión del Manual de Calidad de La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIALES

A continuación se lista la normatividad asociada a este trabajo:

Ley 1444 de 2011: “por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la Estructura de la Administración pública, la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y otras disposiciones”

Decreto Ley 4057 de 2011: “Por medio de la cual se suprime el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS) se reasignan unas funciones y se dictan otras disposiciones.

Resolución 071 de 2012: “Por medio la cual se adopta la misión y visión, objetivos Generales, Política de calidad, objetivo de Calidad de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.”

Resolución 399 de 2012: “Por medio de la cual se modifica parcialmente la Tercera versión del Manual de calidad y se adopta la cuarta versión del mapa de procesos para la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.

Expertos de la oficina Asesoras de Divulgación y Prensa: Expediente de la entidad para la comunicación institucional, para el Sistema de Gestión de calidad.

2.2 MÉTODO

El método adoptado fue descriptivo documental cuya fuente de formación fueron las personas vinculadas a los procesos, las leyes, decretos, resoluciones y personal vinculado a los procesos. Las etapas del método desarrollado fueron cuatro. La primera describe el mapa de procesos. La segunda etapa el Marco Estratégico, la tercera etapa la Caracterización de los procesos y la cuarta etapa la socialización del Manual de Calidad de la Entidad

2.2.1 Mapa de procesos

El Mapa de Procesos de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, fue diseñado de acuerdo a los lineamientos del Decreto Ley 4057 de 2011, en donde se definen unos parámetros precisos para el Nuevo Desarrollo Misional de la Entidad como son las Disposiciones Laborales, El Régimen de Bienes, Contratos y Convenios, Procesos Judiciales.

Finalmente, y teniendo en cuenta que el compromiso es adelantar este proceso con total transparencia y de cara a la opinión pública, a las autoridades, a los organismos del control y a los organismos internacionales, se aplican de manera permanente los principios de eficacia y rendición de cuentas previstos en la Política de Buen

Gobierno, así mismo se hace constante retroalimentación y autoevaluación, criterios que se mantendrán en todos procesos que ejecuta la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional. Tanto la estructura organizacional como los diferentes procesos que se han ido diseñando a la actual situación.

2.2.2 Marco Estratégico

El marco Estratégico de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, fue diseñado de acuerdo a las Directrices emanadas en el Decreto ley 4057 del 31 de Octubre de 2011, en el que se expone el norte integral de la nueva situación de la entidad, a partir de la fecha de expedición del Anterior Decreto ley mencionado.

2.2.3 Caracterización de Procesos

Mediante la caracterización de procesos se identifican solo aquellos que deben aparecer en la estructura de procesos del sistema. Al caracterizar el proceso, se define el objetivo, responsable, proveedores, clientes y el personal que participa de la realización de las actividades para que todos adquieran una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación.

2.2.4 Socialización

La socialización del Manual de Calidad para la entidad, y su personal adscrito como los de la planta y los contratistas se les hará la sensibilización de acuerdo a los numerales 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación y el 5.5.3 Comunicación interna. Las Herramientas utilizadas para comunicar apropiadamente la sensibilización del Manual de Calidad varían acorde a varios factores, entre ellos, nivel de responsabilidad, actividad que desarrolla, etc.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Como consecuencia del diseño del manual de la calidad para la entidad de seguridad se obtuvieron los resultados que se mencionan a continuación.

3.1 MANUAL DE CALIDAD

En términos generales los aspectos corregidos según las normas ISO y los aspectos legales asociados fueron:

3.1.1 Estructura y clasificación de procesos

Para la estructura y calificación de los procesos se tuvo en cuenta diseñar 2 procesos estratégicos, 4 procesos misionales y 5 procesos de apoyo como se describen a continuación:

- *Procesos Estratégicos (E)*

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección; todo esto diseñado para un desempeño óptimo del proceso. Los Procesos Estratégicos de la Entidad de Seguridad con Ámbito nacional para su operación son: el Direccionamiento Estratégico (E10) y la Comunicación Estratégica (E11).

- *Procesos Misionales (M)*

Incluyen todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto en las diferentes etapas del proceso en la Entidad, en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Los Procesos Misionales de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional para su operación son: Gestión Documental (M10), Gestión Talento Humano(M11), Gestión Recursos Logísticos(M12) y Gestión Jurídica(M13).

- *Procesos Apoyo (A)*

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales. Los Procesos de Apoyo En la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional para su operación son: Gestión Recursos Financieros (A10), Contratación (A11), Gestión Telemática (A12), Protección Especial (A13) y Seguimiento y Medición (A14).

3.1.2 Descripción de procesos

Los procesos diseñados para la Entidad son trazados, en relación al Decreto Ley 4057 del 2011. Por el cual guía la ruta para la nueva plataforma administrativa de la organización, esbozando en la anterior Ley, como son las Disposiciones Laborales, el Régimen de Bienes, Contratos y Convenios, Procesos Judiciales, estos

componentes fueron inmersos en dichos procesos con el fin de facilitar la implementación del marco estratégico, y ejecutar los procesos de forma eficaz y eficiente en la búsqueda de los resultados que lleven al cumplimiento de los objetivos de la Organización.

- *Direccionamiento Estratégico – E10*

Formular las directrices efectivas que orienten la institución en el proceso asignado según lo ordenado en el Decreto Ley 4057 de 2011, en concordancia con las políticas de Gobierno. Aunado a lo anterior, este proceso permite modelar la proyección del Departamento hacia su objetivo final, impulsando y guiando sus actividades hacia las metas y resultados previstos en el PLAN PROYECTO CIERRE de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.

Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Direccionamiento Estratégico, como son:

- Desarrollo Corporativo y Planeación Institucional (cuenta con 4 subprocesos, diagramas de flujo de los Subprocesos)
- Programación Presupuestal (Cuenta con 4 Subprocesos y sus respectivos diagramas de Flujo)
- Sistema Integrado de Gestión y Mejoramiento Continuo (cuenta con 4 subprocesos y sus respectivos diagramas de Flujo)
- Gestión Documental (cuenta con 2 subprocesos y sus respectivos diagramas de Flujo).

Así mismo el Proceso de Direccionamiento cuenta con 24 Formatos, 14 guías, y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso ME10.

- *Comunicación Estratégica - E11*

Lograr que la comunicación interna y externa del Departamento pueda conseguir una imagen positiva y un clima organizacional adecuado, en el desarrollo que se adelanta. Este proceso orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad, para una clara identificación de las directrices, las estrategias, los planes y los programas dirigidos al cumplimiento de las funciones de la Entidad según el Decreto Ley 4057 de 2011.

Así mismo apoya las actividades de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la institución con sus grupos de interés internos y externos .Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades que componen los Tres procedimientos de Comunicación Estratégica como son:

- Planeación y comunicación(cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)
- Administración y Manejo de la Información(cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)
- Análisis de Medios(cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)

Así mismo el Proceso de Comunicación Estratégica cuenta con 6 Formatos, 4 guías, 2 instructivos y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso ME11.

- *Atención al Ciudadano - E11A9*

Garantizar un canal eficiente de comunicación e información, facilitando a todos los interesados una respuesta ágil y oportuna a las consultas planteadas por la ciudadanía en general, las cuales continúan en el proceso de la entidad. Este proceso plantea las estrategias necesarias para una adecuada atención a la ciudadanía a través de una plataforma necesaria para tal fin (canales de atención). Asimismo, orienta los procesos que tienen contacto directo con los ciudadanos sobre la forma como debe interactuarse con ellos.

El proceso de Atención al Ciudadano en el nuevo mapa de procesos queda inmerso dentro del proceso de Comunicación Estratégica, dada la similitud en la comunicación y atención a la soluciones de PQRS a los clientes internos y externos de la entidad. Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades que componen los procedimientos de Atención al ciudadano que cuenta con 3 Procedimientos como son:

- Planificación de la Atención al Ciudadano (cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)
- Tramites de Peticiones, Quejas y Reclamos(cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)
- Evaluación de la Calidad a la Atención al Ciudadano (cuenta con su respectivo Diagrama de flujo)

Así mismo el Proceso de Comunicación Estratégica cuenta con 1 Formatos, 2 guías, y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso ME11A9. En la Figura 1 se muestra el proceso de atención al ciudadano.

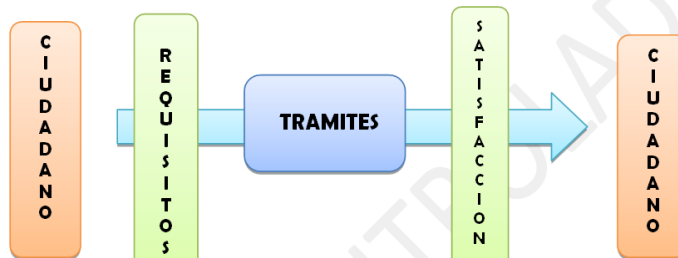


Figura 1. Proceso Atención al Ciudadano
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad DAS

- *Gestión documental para la Supresión - M10*

Como resultado del proceso de Por el que atraviesa la Entidad, ordenado a través del Decreto Ley 4057 de 2011, se dan instrucciones específicas en su Capítulo IX “Disposiciones varias”, Artículo 23, sobre los Archivos y establece: “Los archivos generales de la entidad, se conservarán conforme a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, el Acuerdo 041 de 2002 del Archivo General de la Nación y las circulares externas expedidas por dicho organismo en consideración a la aplicación de la Ley 1444 de 2011 y demás normas aplicables. Para el proceso que ejecuta, La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, contará con los recursos requeridos para atender los gastos de conservación, guarda y depuración de los archivos. Los archivos relacionados con las funciones que se trasladan, serán asumidos por las entidades que las reciben en el estado en que se encuentran, en cumplimiento al modo de flexibilización y principio de procedencia.

Realizar el diagnóstico documental, centralización, custodia, organización archivística del fondo acumulado de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio, y proveer el suministro de herramientas informáticas para el control de correspondencia, administración y control de inventarios documentales.

- *Gestión del Talento Humano - M11*

Como resultado del análisis conjunto de los procesos de Gestión del Talento Humano y de Control Disciplinario Interno, se logro establecer que las acciones inherentes a cada uno de ellos, giraban en torno a los funcionarios de la entidad, y teniendo en cuenta el proceso por el que se adelanta en el Departamento, se hace necesario articularlas y armonizarlas, enfocadas en la nueva misión y visión de la Entidad con miras a cumplir los propósitos descritos en el Decreto Ley 4057 de 2011.

En razón a lo anterior, se ajusta el enfoque del proceso de Gestión del Talento Humano, como un conjunto de actividades relacionadas y articuladas, extendidas a la administración del Talento Humano y al control disciplinario de los funcionarios, en busca de mayores niveles de eficiencia y de eficacia. Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Gestión del Talento Humano, como son:

- Planeación del Talento Humano
- Selección e Incorporación del Talento Humano
- Permanencia y Retiro del Talento Humano

Así mismo el Proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con 31 subprocesos ,216 Formatos, 32 guías, y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso M11. La Figura 2 muestra el proceso de gestión del talento humano.

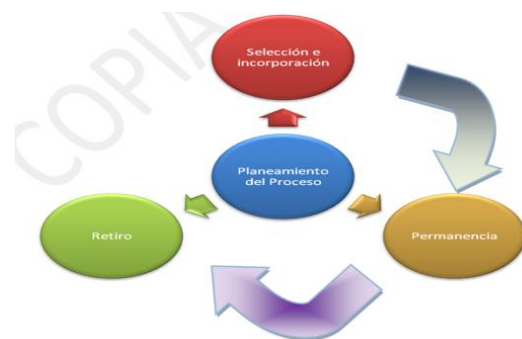


Figura 2. Proceso de Gestión del Talento Humano
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad DAS

- *Gestión Recursos Logísticos - M12*

Administrar y controlar la adquisición, almacenamiento, distribución, entrega y aseguramiento de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad y su Fondo Rotatorio. El proceso de Gestión de Recursos Logísticos es el encargado de garantizar un efectivo control y administración de los recursos físicos de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y de su Fondo Rotatorio. Así mismo, es responsable de adelantar los procesos necesarios para efectuar la entrega y legalización de los bienes muebles e inmuebles transferidos a título gratuito a las entidades receptoras de las funciones, en virtud del Decreto Ley 4057 del 31 de octubre de 2011 y demás entidades públicas que determine el Gobierno Nacional.

Para esto, realiza todas las actividades que permitan determinar el estado de los bienes a transferir a las diferentes, entidades receptoras y organismos de registro cuando a ello hubiere lugar, tales como el saneamiento, distribución, entrega y legalización en inventarios entre otras. Los bienes están identificados en las actas que para el efecto suscribe el Director de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y el representante legal de la entidad receptora.

Adicionalmente se encarga de la administración de la seguridad y vigilancia de los bienes muebles e inmuebles; su mantenimiento preventivo y correctivo, así como la prestación de los servicios de cafetería, aseo y transporte.

Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Gestión Recursos Logístico como son:



Figura 3. Proceso de Gestión Recursos Logísticos
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad DAS

- *Gestión Jurídica – M13*

Apoyar, asesorar, orientar los actuales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad de Seguridad con ámbito Nacional, mediante el análisis y estudio del marco normativo vigente, con el fin de que las decisiones y actividades que se desarrollan dentro de estos, se ajusten a la Constitución y la Ley. Constituye el

conjunto de actividades que permiten apoyar el accionar Institucional mediante procedimientos basados en normatividad vigente que busca salvaguardar la integridad jurídica y patrimonial de la entidad en su actual proceso de ejecución. Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Gestión Jurídica, como son: acciones contenciosas, jurisdicción coactiva, sustanciación y contratación de máxima cuantía.

Así mismo el Proceso de Gestión Jurídica cuenta con 32 subprocesos ,60 Formatos, 2 guías, y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso M13.

- *Gestión Recursos Financieros – A10*

El proceso Gestión de Recursos Financieros administra de forma efectiva el presupuesto asignado a la Entidad, mediante la planeación, programación y ejecución del presupuesto de cada vigencia.

Las necesidades del Departamento en Supresión, son recopiladas analizadas y consolidadas en el anteproyecto de presupuesto para la vigencia fiscal, y una vez asignados los recursos deberá realizarse la programación y distribución del presupuesto. En este proceso se desarrollan todas las actividades tendientes a ejercer un efectivo control de la ejecución; así mismo recopila, analiza y registra la información financiera, con el fin de producir un balance general de la entidad. Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Gestión de Recursos financieros, como son: planeación, programación y ejecución. La Figura 5 muestra el proceso de gestión de recursos financieros.



Figura 4. Proceso de Gestión Recursos Financieros
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad
DAS

- *Contratación - A11*

Su propósito es el de garantizar la atención oportuna y transparente en la contratación de los bienes o servicios que requiere la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional para su óptimo funcionamiento. Este proceso adelanta todas las etapas contractuales de una manera eficiente, permitiendo la ejecución óptima de los recursos que requiere el Departamento para el cumplimiento de la misión institucional. Para este proceso se tienen como manuales inmersos las leyes de contratación vigentes como son el Decreto ley 0734 del 2012. Ley 1150 del 2007 y Ley 1508 del 2012.

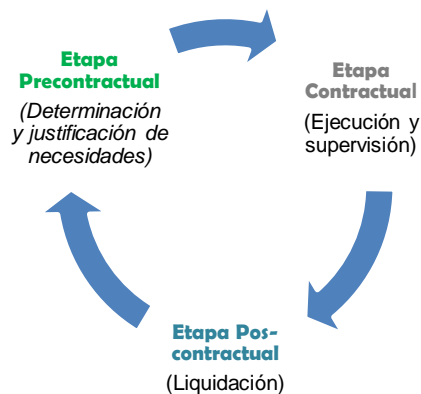


Figura 4. Grafica ejecución de Contratación
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad DAS

- *Gestión Telemática – A12*

Este proceso está encaminado a fortalecer y operar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y ponerlas a disposición de las diferentes labores de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional. Para que la entidad cuente con herramientas telemáticas modernas, confiables y oportunas, es importante implementar y fortalecer las telecomunicaciones al servicio de la informática, al igual que mejorar y adecuar la informática al servicio de las comunicaciones. Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Gestión Telemática como son: planeación de la Gestión de la Telemática, reparación y mantenimiento de equipos informáticos,

soportes, mantenimientos y atención a usuarios, gestión, administración y optimización de las bases de datos, y operaciones en comunicaciones.

Así mismo el Proceso de Gestión Telemática cuenta con 31 subprocesos ,5 Formatos, 4 guías, 15 subprocesos y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso A12.

- *Protección Especial – A13*

Coordinar con las instituciones que actualmente funcionan dentro del edificio de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, para establecer responsabilidades tendientes a la protección en las instalaciones internas y externas, así como la de las personas y bienes determinados en el proceso, contra actuaciones delictivas que puedan afectar el desarrollo, normal de sus actividades, su vida o su integridad física. Así mismo el Proceso de Protección Especial cuenta con 10 subprocesos ,5 Formatos, 2 guías, y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso A13.

- *Seguimiento y Medición – A14*

Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento en su actual proceso. Teniendo en cuenta que la piedra angular del Sistema es el talento humano con el cual cuenta el Departamento, se hace énfasis en la capacidad que tiene cada uno de los servidores Públicos de ejercer su propio control (autocontrol), no solo sobre su actividad, sino también sobre el impacto en cada uno de los procesos. Esto aunado a la premisa de “hacer las cosas bien desde el principio”. Este proceso se realiza a través de cuatro procedimientos:

- Planeación: Planear, elaborar, ejecutar y verificar el Plan de Trabajo y el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para cada vigencia, de acuerdo con las directrices institucionales, el análisis de riesgo de los procesos, las disposiciones legales vigentes y las necesidades internas que demande el Sistema de Control Interno de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio.
- Acompañamiento: Apoyar a los responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en la identificación de riesgos o debilidades, a fin de evitar que estas incidan negativamente o se

materialicen en los resultados de la gestión, a través de acciones de mejoramiento

- Evaluación: Verificar la existencia y efectividad de los puntos de control definidos en los diferentes procesos, procedimientos y actividades de la Entidad y su Fondo Rotatorio.
- Seguimiento: Monitorear la ejecución de las acciones de mejoramiento formuladas por los responsables de los procesos a fin de que se logren los resultados esperados.

Al interior del manual se describen las diferentes tareas y actividades desarrolladas por los subprocesos que componen el proceso de Seguimiento y Medición, como son: 31 subprocesos ,5 Formatos, 4 guías, 15 subprocesos y un manual del Proceso denominado Generalidades del Proceso A14.

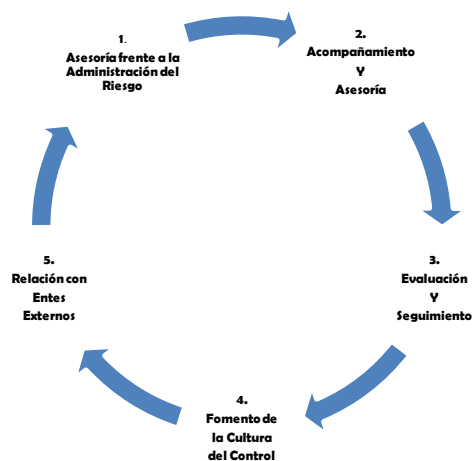


Figura 5. Proceso de ejecución de Contratación
Fuente: Departamento Administrativo de Seguridad DAS

La Figura 6 muestra el mapa general de procesos, en donde se muestra la estructura del mapa de procesos para el desarrollo de las actividades propias de la entidad con el objeto de cumplir con los objetivos propuestos en el Decreto ley 4057 del 31 de octubre del 2011.

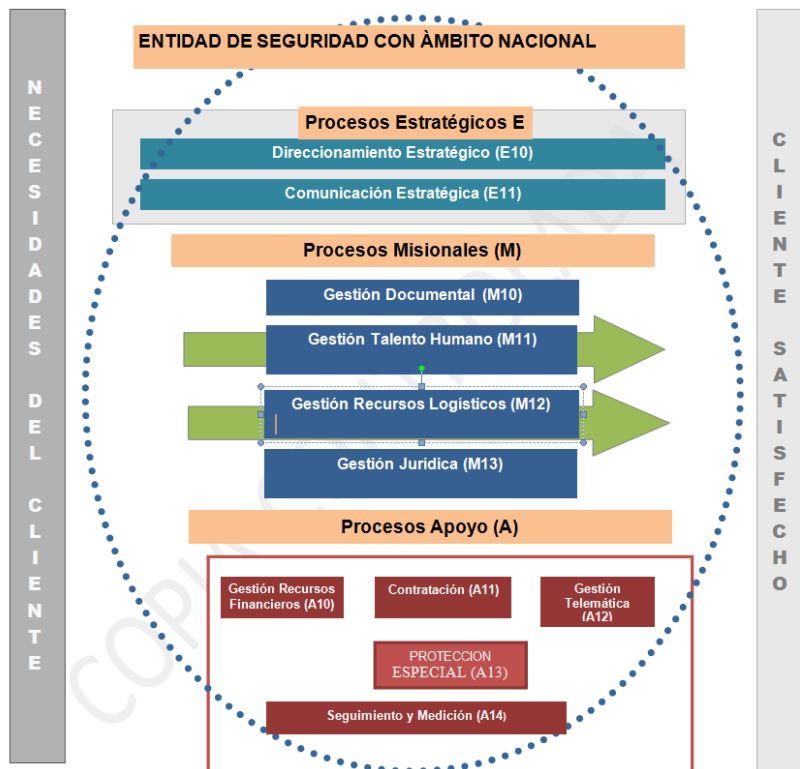


Figura 6. Mapa de proceso Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional
Fuente: Departamento Administrativa de Seguridad DAS

3.2 MARCO ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL

El marco Estratégico de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, fue diseñado de acuerdo a las Directrices emanadas en el Decreto ley 4057 del 31 de Octubre de 2011, en el que se expone el norte integral de la nueva situación de la entidad, a partir de la fecha de expedición del Anterior Decreto ley mencionado.

3.2.1 Misión

La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional tiene la misión de realizar las gestiones Administrativas, Financieras, de Talento Humano, y Jurídicas, tendientes a

dar cumplimiento al proceso de supresión, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 4057 del 31 de octubre de 2011.

3.2.2 Visión

Al año 2013 La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional habrá concluido las actividades que se trazaron para dar por terminada la existencia jurídica de la entidad.

3.2.3 Objetivos generales

- *Archivos:* Custodiar y conservar los archivos que contengan información de inteligencia, contrainteligencia y gastos reservados, así como permitir el acceso y consulta a dicha información, correspondiente al archivo general de la entidad Nacional con Ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio.
- *Recursos logísticos:* Identificar, sanear y transferir los activos, bienes y rentas de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, necesarios para el cumplimiento de las funciones a las entidades y organismos receptores de las mismas y demás instituciones del Estado que el gobierno determine.
- *Talento humano:* Ejecutar los procesos de supresión de cargos de la planta de personal de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, e incorporación a las entidades y organismos receptores.
- *Jurídico:* Atender los procesos judiciales o extrajudiciales, administrativos, laborales contractuales y de cobro coactivo de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio, al igual que los procesos disciplinarios que se deban adelantar por las conductas desplegadas por los servidores públicos de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.
- *Financiero:* Administrar los recursos financieros que permitan adelantar el proceso por el que atraviesa la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.

3.2.4 Política de calidad

La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, dentro de su política de calidad, hace referencia a los procesos de gestión administrativa, financiera, de Talento Humano y Jurídica, tendientes a dar cumplimiento al proceso por el que atraviesa la entidad de manera veraz, oportuna y confiable, ceñido a las normas técnicas de calidad, del sistema Integrado de Gestión (Normas NTCGP 1000: 2009, MECI).

3.2.5 Objetivo de calidad

- Actualizar las herramientas de administración, (Manual de calidad y planes) y optimizar el uso de los recursos disponibles para garantizar la eficiencia en el proceso por el que atraviesa la entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.
- Emplear herramientas de gestión y control (Informes periódicos, indicadores, evaluaciones y seguimientos) que permitan la toma de decisiones a todo nivel.
- Implementar en coordinación con la Oficina de Control Interno, mecanismos que garanticen la transparencia en los diferentes procesos, que buscan la culminación de la actividades propias del proceso de la entidad, en concordancia con las políticas de buen Gobierno (eficiencia, eficacia, cero corrupción.)

3.2.6 Principios Organizacionales

Permiten a los funcionarios y contratistas la entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, afirmar sus convicciones y orientar sus prácticas en correspondencia con la condición humana.

Los principios éticos entendidos como el modo universal de sentir, pensar y percibir la institución, son la guía que rige la moral institucional y definen la ética profesional de todos los funcionarios y contratistas de la entidad de Seguridad con Ámbito Nacional. Se sustentan en la trilogía: LEALTAD, VALOR Y HONRADEZ, de donde emergen valores que integran y aglutinan el quehacer cotidiano de la Institución:

- *Lealtad:* Los funcionarios y contratistas de la entidad de Seguridad con ámbito Nacional, deben actuar con firmeza y fidelidad, manteniendo la ética y la pertenencia hasta la supresión definitiva de la entidad.

- **Valor:** Los funcionarios y contratistas de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, deben mantener una actitud positiva y creativa, para superar las dificultades que se le presenten en el desempeño de sus labores.
- **Honradez:** Es deber de los funcionarios y contratistas de la entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, obrar con honestidad, transparencia y rectitud.

3.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Ahora se presenta la caracterización de algunos procesos, para mostrar detalladamente cómo fue realizada.

3.3.1 Direccionamiento Estratégico

PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO – E10
OBJETIVO	Formular las directrices que orienten el desarrollo de la supresión de la Institución y garanticen el cumplimiento del Decreto Ley 4057 de 2011 en concordancia con las políticas de Gobierno
RESPONSABLES	Director de la Entidad, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Responsables de procesos

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidencia y Vicepresidencia • Rama Ejecutiva • Rama Legislativa • Rama Judicial • Entes de Control <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos EMA de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivas • Políticas de la Dirección • Ley de Presupuestos • Informes de Gestión • Resultados de Auditorías • Reportes de seguimientos • Retroalimentación de los usuarios • Retroalimentación de los usuarios • Informe acciones Correctivas y preventivas • Recomendaciones para la mejora • Estudios de riesgos • Informes de gestión por procesos 	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construir contexto estratégico <p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formular planes y programas • Realizar estudios organizacionales <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar proyectar y gestionar el presupuesto de la Entidad <p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y mantener el Sistema Integrado de Gestión. • Definir la gestión a seguir acorde a los resultados del seguimiento. 	<p>a. Misión</p> <p>b. Visión</p> <p>c. Políticas y Objetivos de Calidad</p> <p>d. Mapa de procesos</p> <p>e. Indicadores de gestión</p> <p>f. Políticas, Planes, Programas y Proyectos por procesos</p> <p>g. Anteproyecto presupuestal y proyecto de inversión</p> <p>h. Plan de mejoramiento Institucional</p>	<p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidencia y Vicepresidencia • Rama Ejecutiva • Rama Legislativa • Rama Judicial • Entes de Control <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos EMA de la entidad

PROCESO SOPORTE	MEDICION	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos EMA de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores del Manual del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Técnicos y tecnológicos • Financieros disponibles • Ambiente de trabajo • Normatividad vigente
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comité de Apoyo Técnico de Calidad	Jefe Oficina Asesora de Planeación Representante Alta Dirección	Director de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional

3.3.2 Comunicación estratégica

PROCESO	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA – E11
OBJETIVO	Diseñar, implementar y desarrollar estrategias de comunicación interna y externa que generen la excelencia en los procesos y en la confianza pública
RESPONSABLE	Jefe Oficina asesora de Divulgación y Prensa

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Externos: <ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas. Entidades privadas. Ciudadanía. Empresas de medios de comunicación. Entidades Internacionales Internos: <ul style="list-style-type: none"> Procesos EMA de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> Información recibida Solicitud y necesidades para el desarrollo de estrategias comunicativas y de campañas 	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> Planear estrategias de comunicación internas y externas. <p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> Poner en marcha campañas de comunicación que den cuenta de los aspectos administrativos. Velar por el adecuado uso de la imagen institucional. Atender los requerimientos de los medios de comunicación nacional, regional e internacionales. <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar el ciclo de la comunicación. <p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la eficiencia de los mensajes y los canales de comunicación internos y externos de la Entidad, para lograr el mejoramiento continuo del proceso. 	<ol style="list-style-type: none"> Campañas de socialización y sensibilización. Piezas Informativas (Comunicados y boletines de prensa, videos e Impresos). Guía de Identidad Visual Corporativa. Informe de rendición de cuentas 	Externos: <ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas Entidades privadas Ciudadanía Empresas de medios de comunicación Entidades Internacionales Internos: <ul style="list-style-type: none"> Procesos EMA de la entidad Funcionarios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comité de Apoyo Técnico de Calidad	Jefe Oficina Asesora de Planeación Representante Alta Dirección	Director de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional

27

3.3.2 Atención al ciudadano

PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO – E11A9
OBJETIVO	Actuar como un canal de comunicación claro y efectivo entre la Entidad y sus clientes tanto internos como externos para el mejoramiento continuo de los servicios. Inicia desde la recepción de PQRS hasta la publicación, emisión ó transmisión de las respuestas en el aplicativo CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO
RESPONSABLE	Coordinador Atención al Ciudadano



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Externos: <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos Personas jurídicas Internos: <ul style="list-style-type: none"> E10 – Direccionamiento Estratégico E11 – Comunicación Estratégica A14 – Seguimiento y Medición M11 – Gestión del Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> Quejas y Reclamos Sugerencias Difectrices Informe de gestión Institucional Acuerdos de Gestión Satisfacción del cliente Acciones preventivas Comunicación efectiva 	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> Planear el servicio de atención al ciudadano <p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepcionar sugerencias y quejas <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar sugerencias y quejas <p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> Proponer mejoras en la atención a usuarios Asesorar a usuarios Medición de la satisfacción de usuarios. Determinar causas de no conformidades en la atención a usuarios Realizar acciones de mejoramiento continuo 	<ol style="list-style-type: none"> Acciones correctivas en la atención Caracterización y Calificación del servicio de atención Plan de mejoramiento en la atención Conclusiones y recomendaciones de la evaluación del proceso Información a socializar (oral, escrita, electrónica) Información Institucional Políticas y estrategias de Atención 	Externos: <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Personas jurídicas Internos: <ul style="list-style-type: none"> E10 – Direccionamiento Estratégico A14– Seguimiento y Medición (a, b, d, e.) Demás clientes Internos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comité de Apoyo Técnico de Calidad	Jefe Oficina Asesora de Planeación Representante Alta Dirección	Director de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional

28

3.4 SOCIALIZACION

Las Herramientas utilizadas para comunicar apropiadamente la sensibilización del Manual de Calidad se han considerando las Siguietes:

Divulgación de los Actos Administrativo de aprobación y el Manual de Calidad vía intranet: Consiste en publicar en esta herramienta tecnológica de comunicación interna, a la cual tienen acceso todos los empleados de la Planta de la entidad y Contratistas adscritos a la misma, el Documento estará en formato PDF y estará al alcance de todos.

Correo Electrónico Institucional: Por este medio se enviaran información del Sistema de Gestión incluyendo el manual de calidad y la caracterización de los procesos a cada uno de los servidores públicos adscritos a las subdirecciones y dependencias de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.

Equipos de Computo, PC, Tablas y Pantallas LCD: Se Publicara información del Sistema de Gestión y el manual de Calidad pequeñas informaciones en las pantallas de equipos de computo, Pc, tablas, y televisores LCD donde el personal podrá apreciar y leer temas concernientes al manual de calidad para su uso institucional.

Revista Fisca: Por la Revista institucional también se emitirán artículos relacionados con los procedimientos, manuales, formatos, caracterizaciones de procesos y otras herramientas del sistema, en su circulación quincenal que le llegará a los servidores públicos de la Entidad.

Carteleras: Se publicaran información en Carteleras que serán puestas en sitios estratégicos de la entidad como son a la entrada principal, en la cafetería, ingresos a baños, y en los ascensores, escaleras entre otras.

CONCLUSIONES

- El manual de la calidad de la Entidad de Seguridad con ámbito Nacionales un documento dinámico, que siempre debe estar en permanente revisión debido a los constantes cambios en la normatividad legal, además de ser necesario

para reflejar la realidad de los procesos de la entidad y para ser utilizado como herramienta en la comprensión del SGC.

- De igual manera los procedimientos y registros también deben reflejar las actividades de cada proceso y mejorar continuamente para simplificar y controlar todos sus elementos.
- Debido a que el trabajo que el Asesor en calidad realiza a la Entidad siempre tiene un componente “fijo” (los deberes de normas) y un componente “sugerido” (interpretación propia), siempre es de suma importancia la comunicación constante con el representante de la Organización.
- El representante de la entidad es quien tiene la responsabilidad de presentar al asesor al interior de la misma; explicando su trabajo a realizar y facilitando el tiempo para la obtención de la información. También debe facilitar la información necesaria y aprobar y revisar aspectos de fondo como formatos, procesos de la entidad (mapa de procesos), procedimientos y sus responsabilidades y autoridades.
- De igual manera todos los procedimientos deben vincular siempre al personal directamente implicado en el proceso que se está analizando. El asesor debe presentar siempre el producto terminado para que las personas implicadas estén de acuerdo con el trabajo realizado y se sientan incluidas en el proceso de actualización del manual de la calidad.
- Adicionalmente es importante que el asesor explique cuando sea necesaria la razón de ser de la documentación de los SGC (en este caso más específicamente el manual de la calidad) y el componente de mejora continua a los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

[1] Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001) y (NTCGP 1000: 2009). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

[2]Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad (GTC-ISO/TR 10013).Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:<http://es.scribd.com/doc/52299369/GTC-ISO-TR10013>

[3]Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NTC-ISO_9000.pdf

[4]LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html

[5]DECRETO 1011 DE 2006 (Abril 3) “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>

[6]RESOLUCIÓN 1043 DE 2006 (Abril 3) “Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20268>

[7]RESOLUCIÓN 2680 DE 2007 (agosto 3)“por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26257>

[8]RESOLUCIÓN 3763 DE 2007 (agosto 3) “Por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2007/46717/r_mps_2680_2007.html