

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD – MGCP  
PROMOCIÓN VI**

**PROYECTO DE GRADO II**

**TEMA: “CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS Y  
ADMINISTRATIVOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA  
ANTIDELINCUENCIAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA  
JUDICIAL E INVESTIGACIONES”**

**AUTOR: SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PINTO**

**DIRECTOR: ING. GUILLERMO CABRERA MERA**

**EL TRIUNFO NO ESTÁ EN VENCER SIEMPRE  
SINO EN NUNCA DESANIMARSE.**

**NAPOLEÓN BONAPARTE**

# **AGENDA DE LA PRESENTACIÓN**

## **1. GENERALIDADES**

**1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

**1.2 OBJETIVO GENERAL**

**1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**1.4 META**

## **2. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

## **3. ENFOQUE Y DESCRIPCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA ANTIDELINCUENCIAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL E INVESTIGACIONES**

**3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA DNPJ**

**3.2 CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD FOCAL: SIA**

**3.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SIA**

**3.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y OPERATIVA**

**3.3 MAPA DE PROCESOS**

## **4. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS**

## **5. DISEÑO DEL TABLERO DE CONTROL DEL SISTEMA SIA**

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

# **1. GENERALIDADES**

## **1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial no cuenta con procesos documentados que permitan un trabajo organizado y estandarizado, lo que ocasiona una serie de ineficiencias e ineficacias en el cumplimiento de los requerimientos que se demandan.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los procesos Operativos y Administrativos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial - “SIA” como parte de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones – “DNPJ”.
- Definir el sistema y la cadena de valor de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial.
- Caracterizar los procesos operativos y administrativos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial.
- Modelar los procesos operativos y administrativos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial.
- Diseñar los indicadores de eficiencia y eficacia de los procesos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial.
- Construir el cuadro de control de indicadores automatizado de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial.

## **1.5 META**

Presentar una propuesta de manual de procesos de la SIA en tres meses.

## **2. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

# **3. ENFOQUE Y DESCRIPCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA ANTIDELINCUENCIAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL E INVESTIGACIONES**

## **3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA DNPJ**

Con el transcurso del tiempo se realizan varios cambios en esta institución. Finalmente el 30 de junio de 2010, pasa de ser Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, a Ministerio del Interior. (Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, excepto en lo referente a cultos)

## 3.2 CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD FOCAL: SIA

Aplicando el enfoque de sistemas, a continuación se representa la ubicación sistémica de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial – SIA, como parte de las entidades a las que pertenece:



## **3.2 CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD FOCAL: SIA**

### **3.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SIA**

La Subdirección de Inteligencia e Investigación Antidelincuencial es una unidad de inteligencia y ejecución de diligencias investigativas dependiente orgánicamente de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones.

Se constituye en un cuerpo auxiliar de la Fiscalía General del Estado..

La SIA, fue creada el 8 de marzo del 2010,

## Misión

“Tiene como misión fundamental la lucha contra la delincuencia organizada de manera táctica y estratégica, esto es obteniendo información y produciendo inteligencia sobre organizaciones criminales que se encuentren operando en el territorio nacional y sus posibles conexiones en el exterior, con el objeto de lograr la total desarticulación de las mismas” (Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial - SIA, 2012)

## Visión

“Constituirse una unidad elite de inteligencia policial con ámbito nacional, que mediante un trabajo profesional y utilizando tecnología moderna, se convierta en un referente para la lucha contra organizaciones criminales, con total respeto a los derechos humanos, fundamentados en la normativa legal vigente, orientada a satisfacer las necesidades de seguridad ciudadana que demanda el estado ecuatoriano” (Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial - SIA, 2012).

## **Servicios que presta:**

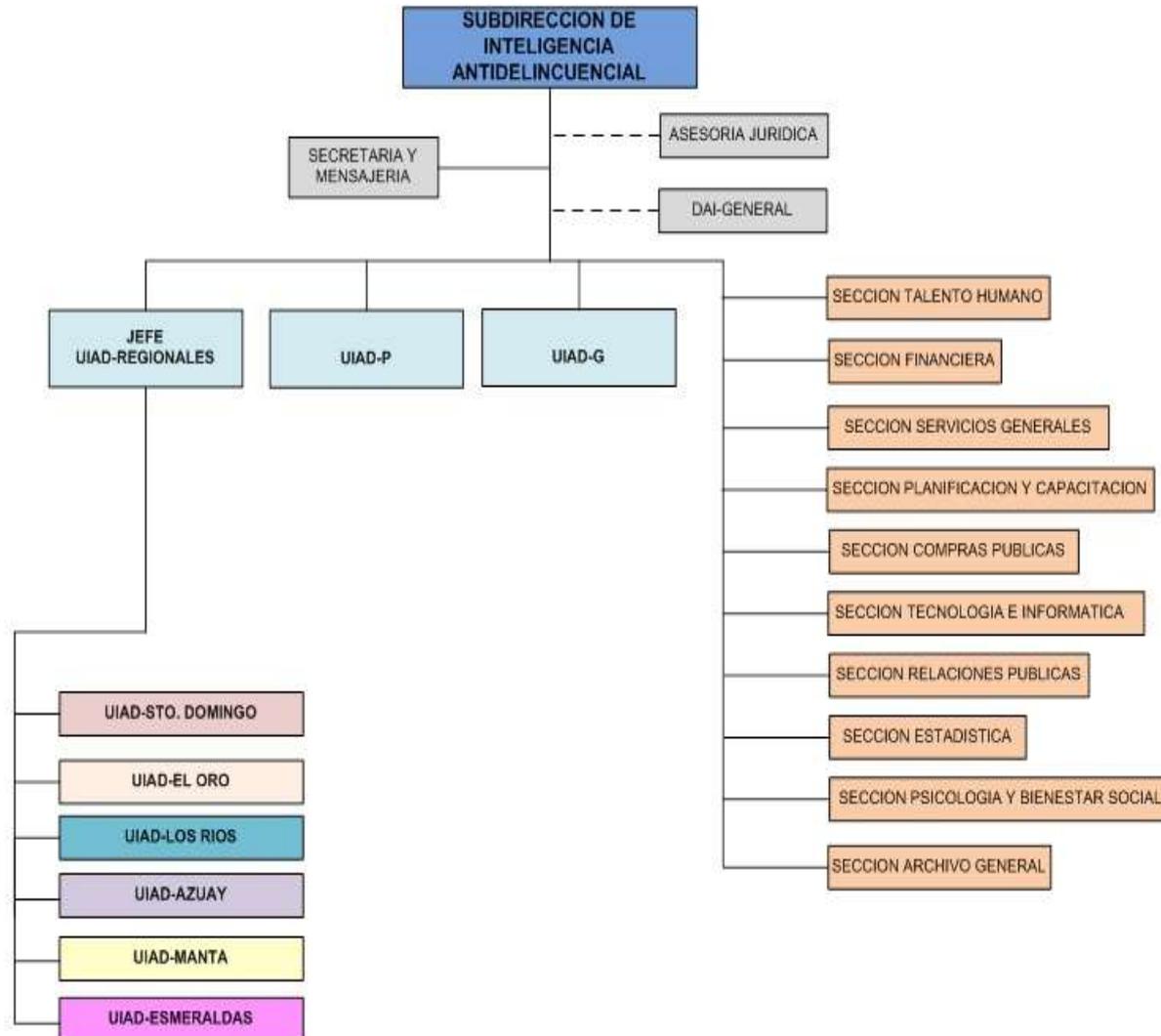
Investigaciones en delitos como:

- Sicariato
- Sacapintas
- Robo a entidades bancarias y blindados
- Robo a domicilios
- Delitos de conmoción social

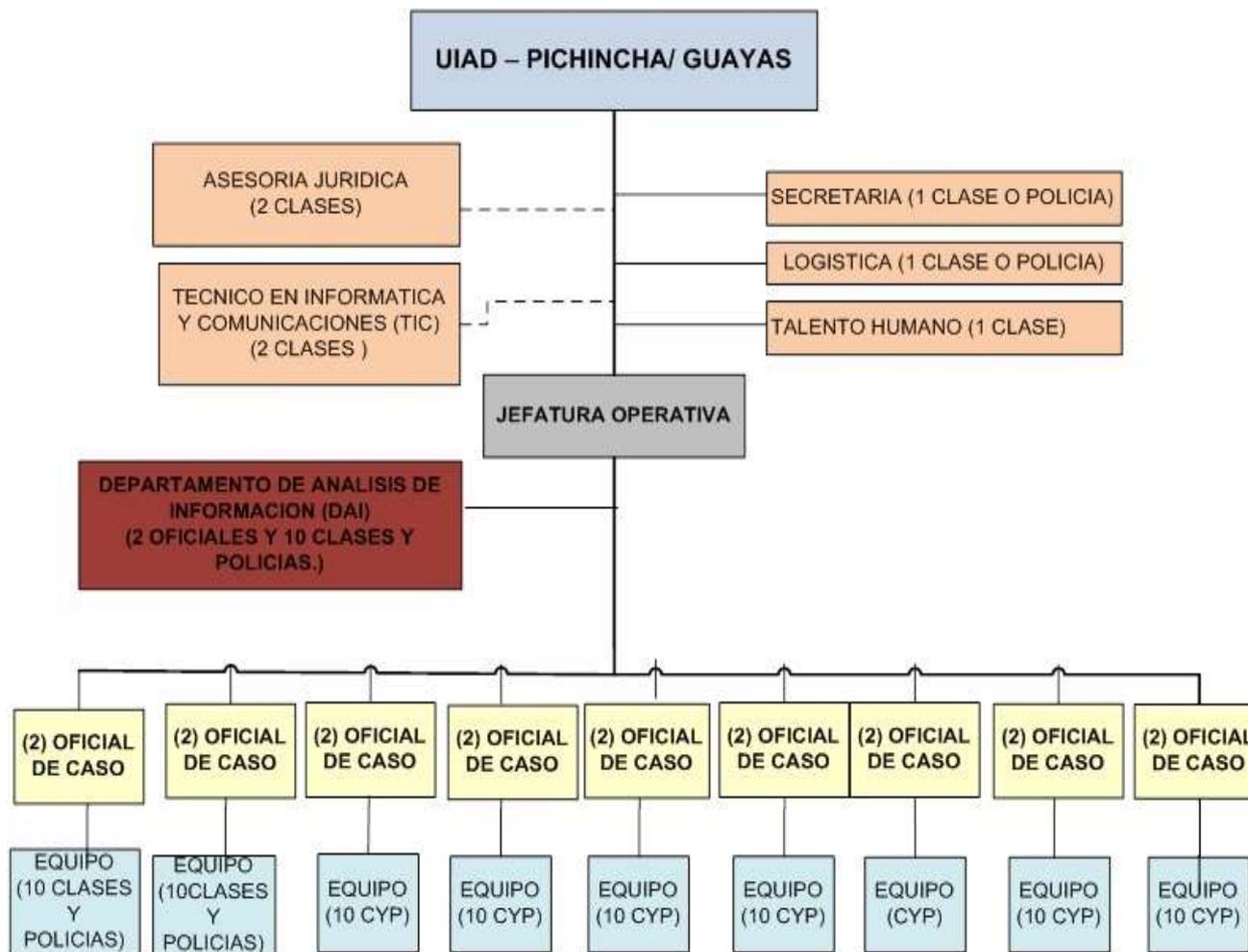
## **Usuarios:**

- Jefes policiales
- Fiscalía
- Ciudadanía en general, a través de la presentación de denuncias

## 3.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y OPERATIVA



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL UIAD:

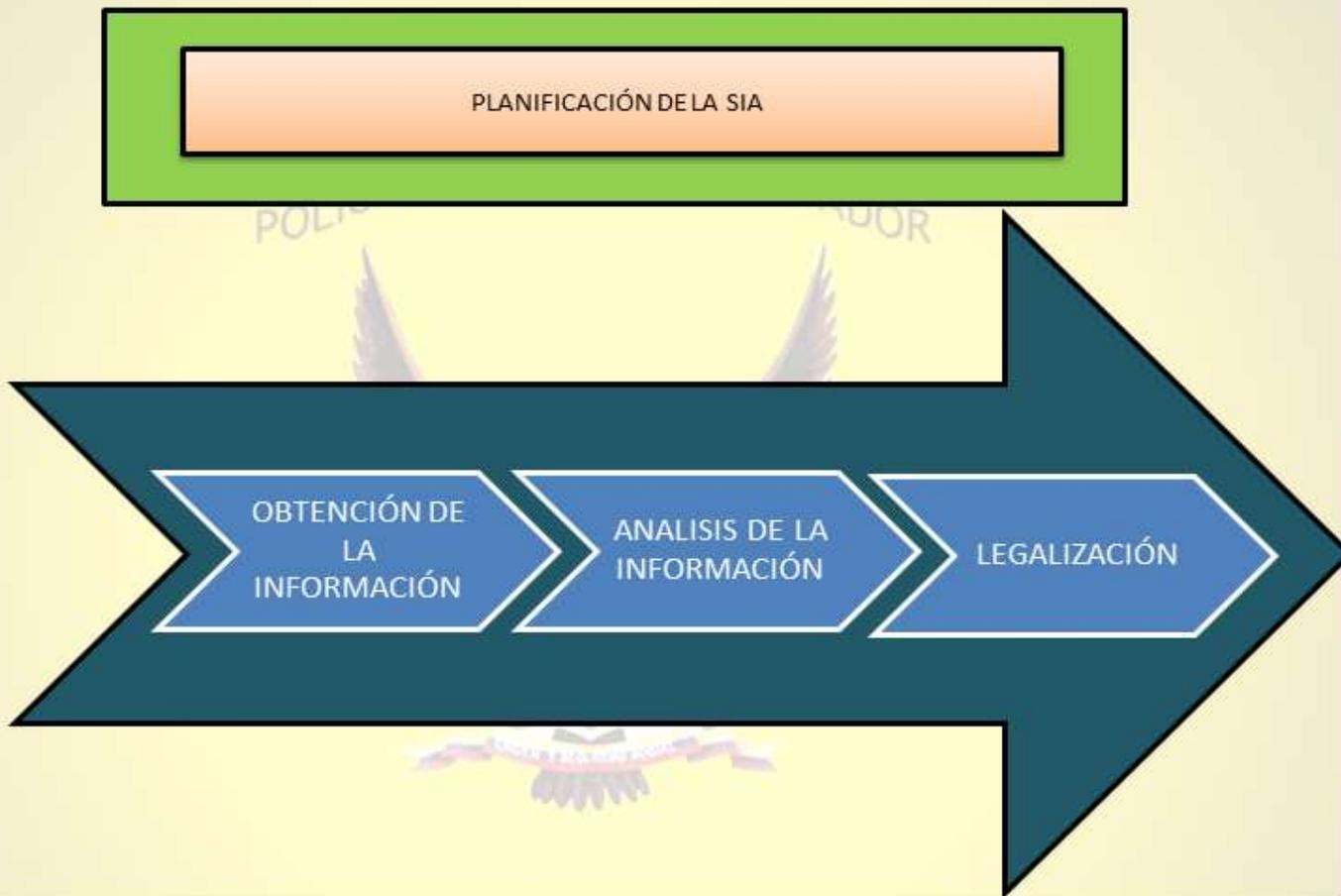


# 3.3 MAPA DE PROCESOS





## MAPA DE PROCESOS DE LA SIA



DENUNCIA 1800

PLANIFICACIÓN DE LA SIA

AUDENCIA DE FORMULACION DE CARGOS Y/O FLAGRANCIA

DELEGACIONES FISCALES

DETENCIÓN DE LOS INFRACTORES DE LA LEY

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

LEGALIZACIÓN

DISPOSICIONES POR PARTE DE AUTORIDADES GUBERNAMENTALES O POLICIALES

DESARTICULACION TOTAL DE LA ORGANIZACIÓN DELICTIVA

FUENTE HUMANA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN FINANCIERA

SERVICIOS GENERALES

GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

GESTIÓN TIC'S

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

SOPORTE PSICOLÓGICO

GESTIÓN JURÍDICA

PROTECCIÓN A LA COMUNIDAD

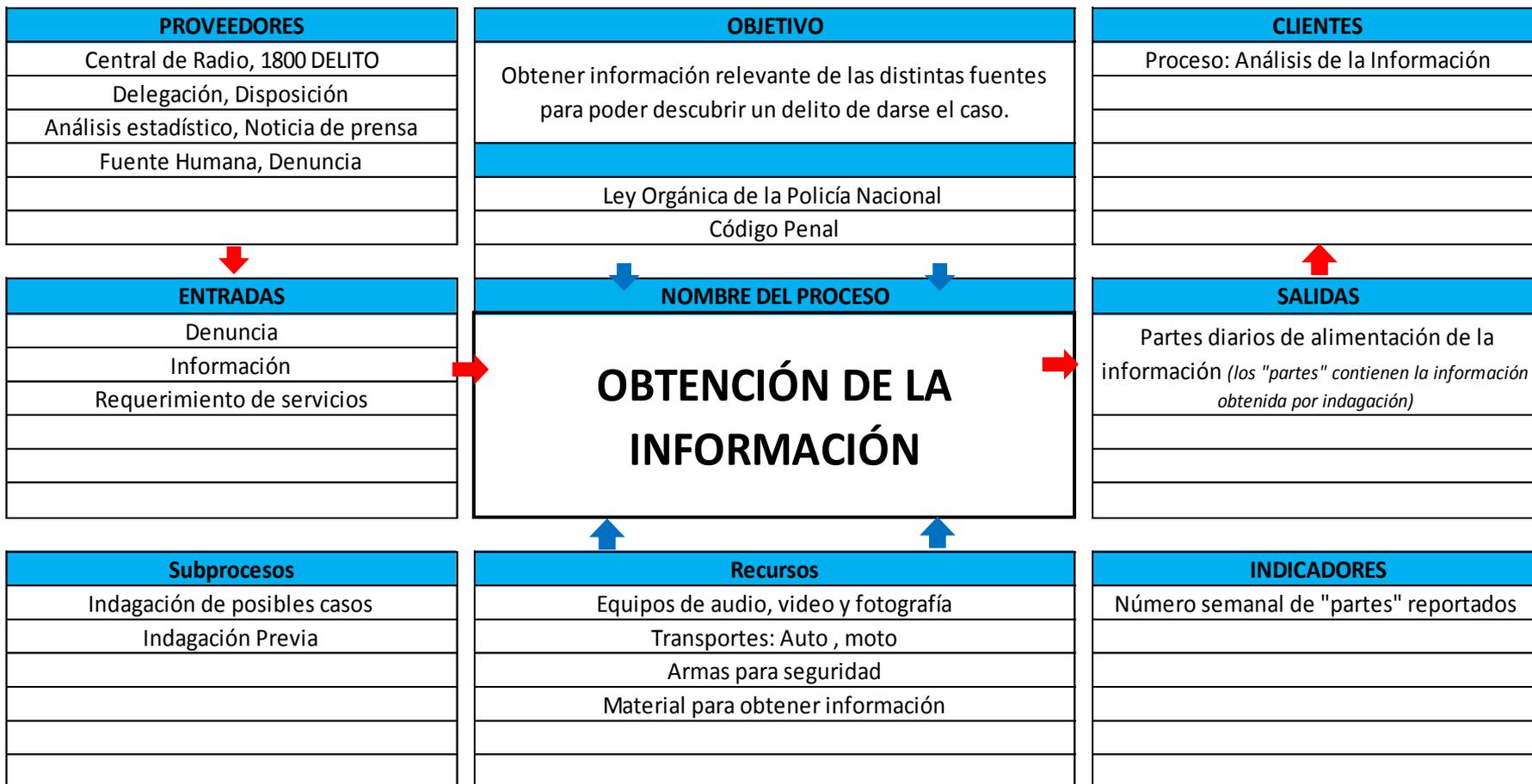
# 4. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

## INVENTARIO DE PROCESOS

CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO SUBP.	SUBPROCESO
PS	Planificación de la SIA	PS	
OI	Obtención de la Información	OI.1	Indagación de posibles casos
		OI.2	Indagación previa
AI	Análisis de la Información	AI.1	Análisis del Caso y Requerimiento de Apertura de Instrucción Fiscal
LG	Legalización	LG.1	Ejecución del Operativo: Allanamiento, Incautación, Detención
		LG.2	Judicialización
		TH.1	Elaboración de la orden del cuerpo
		TH.2	Comisión de servicios
		TH.3	Evaluación y calificación del personal
TH	Gestión del Talento Humano	TH.4	Dislocamiento Estandarizado de Talento Humano Actualizado (DETHA)
		TH.5	Difusión de comunicados al personal
		TH.6	Registro o Emisión de Certificados
		TH.7	Licencias y permisos de personal
		TH.8	Pases de Personal
GF	Gestión Financiera	GF.1	Gestión Presupuestaria
		GF.2	Gestión Contable
		GF.3	Administración de caja
		GF.4	Gestión de Activos fijos
		GF.5	Transferencia de fondos
		SG.1	Mantenimiento de Vehículos
		SG.2	Entrega de vehículo al grupo de trabajo
		SG.3	Entrega de Combustible
SG	Servicios Generales	SG.4	Matriculación de vehículos
		SG.5	Pago de servicios básicos
		SG.6	Administración de bodegas (limpieza, armamento y pertrechos, artículos de oficina, prendas de vestir, muebles y enseres)
		SG.7	Control de Rastrillo
CP	Gestión de Compras Públicas	CP.1	Elaboración del Plan anual de Contratación - PAC y del Plan Anual de la Política Pública - PAP
		CP.2	Control Previo de documentación de adquisiciones
		CP.3	Ejecución de compras
		GT.1	Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Help Desk
GT	Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación - TIC's	GT.2	Administración de Sistemas y Bases de Datos
		GT.3	Gestión de Redes y Telecomunicaciones
		GT.4	Informática Forense
GC	Gestión de Comunicación	GC.1	Vinculación con la Sociedad
		GC.2	Comunicación Interna y Externa
		GC.3	Monitoreo de medios y Análisis de la Información
PB	Sopte Psicológico	PB.1	Manejo de Reactivos Psicológicos
		PB.2	Apoyo Psicológico
GJ	Gestión Jurídica	GJ.1	Elaboración de informes e instrumentos legales
		GJ.2	Comparecencia a audiencias
		GJ.3	Asesoramiento para la imposición de sanciones disciplinarias

CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO SUBP.	SUBPROCESO
PS	Planificación de la SIA	PS	
OI	Obtención de la Información	OI.1	Indagación de posibles casos
		OI.2	Indagación previa
AI	Análisis de la Información	AI.1	Análisis del Caso y Requerimiento de Apertura de Instrucción Fiscal
LG	Legalización	LG.1	Ejecución del Operativo: Allanamiento, Incautación, Detención
		LG.2	Judicialización
		TH.1	Elaboración de la orden del cuerpo
		TH.2	Comisión de servicios
		TH.3	Evaluación y calificación del personal
TH	Gestión del Talento Humano	TH.4	Dislocamiento Estandarizado de Talento Humano Actualizado (DETHA)
		TH.5	Difusión de comunicados al personal
		TH.6	Registro o Emisión de Certificados
		TH.7	Licencias y permisos de personal
		TH.8	Pases de Personal
GF	Gestión Financiera	GF.1	Gestión Presupuestaria
		GF.2	Gestión Contable
		GF.3	Administración de caja
		GF.4	Gestión de Activos fijos
		GF.5	Transferencia de fondos
		SG.1	Mantenimiento de Vehículos
		SG.2	Entrega de vehículo al grupo de trabajo
		SG.3	Entrega de Combustible
SG	Servicios Generales	SG.4	Matriculación de vehículos
		SG.5	Pago de servicios básicos
		SG.6	Administración de bodegas (limpieza, armamento y pertrechos, artículos de oficina, prendas de vestir, muebles y enseres)
		SG.7	Control de Rastrillo
CP	Gestión de Compras Públicas	CP.1	Elaboración del Plan anual de Contratación - PAC y del Plan Anual de la Política Pública - PAP
		CP.2	Control Previo de documentación de adquisiciones
		CP.3	Ejecución de compras
GT	Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación - TIC's	GT.1	Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Help Desk
		GT.2	Administración de Sistemas y Bases de Datos
		GT.3	Gestión de Redes y Telecomunicaciones
		GT.4	Informática Forense
GC	Gestión de Comunicación	GC.1	Vinculación con la Sociedad
		GC.2	Comunicación Interna y Externa
		GC.3	Monitoreo de medios y Análisis de la Información
PB	Soporte Psicológico	PB.1	Manejo de Reactivos Psicológicos
		PB.2	Apoyo Psicológico
GJ	Gestión Jurídica	GJ.1	Elaboración de informes e instrumentos legales
		GJ.2	Comparecencia a audiencias
		GJ.3	Asesoramiento para la imposición de sanciones disciplinarias

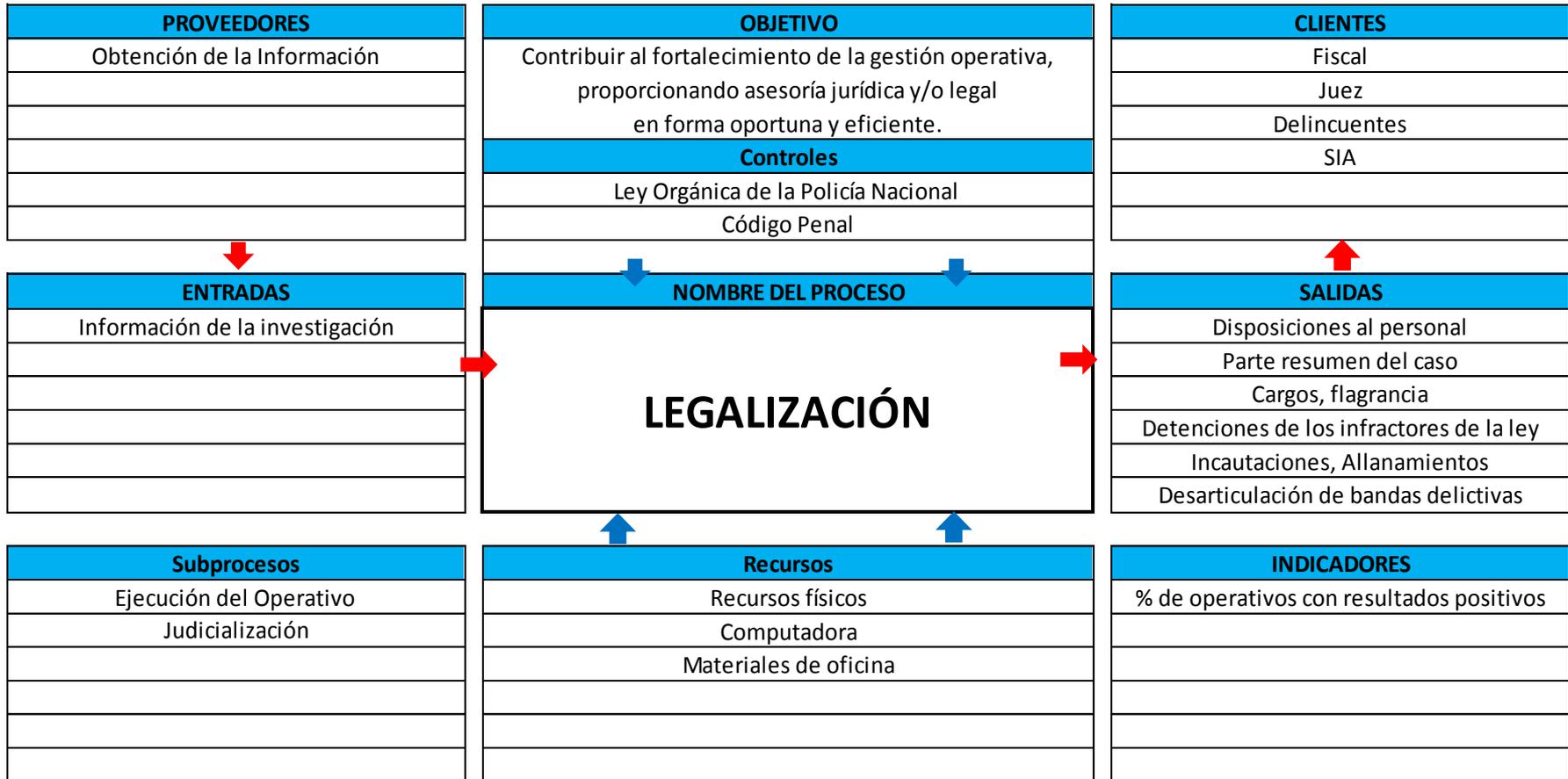
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	<b>CODIFICACIÓN:</b> OI	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Oficial del Caso	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la recopilación de la información y termina con la selección de información relevante.		



<b>ELABORADO POR:</b> Ing. Sebastián Fernández Pinto	<b>REVISADO POR:</b> Cap. Héctor Gonzalo García Cataña	<b>APROBADO POR:</b> Tcrn. Marco Antonio Zapata Albán
---	---	--



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> LEGALIZACIÓN	<b>CODIFICACIÓN:</b> LG	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Oficial del Caso	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la ejecución de la operación y termina con la judicialización		

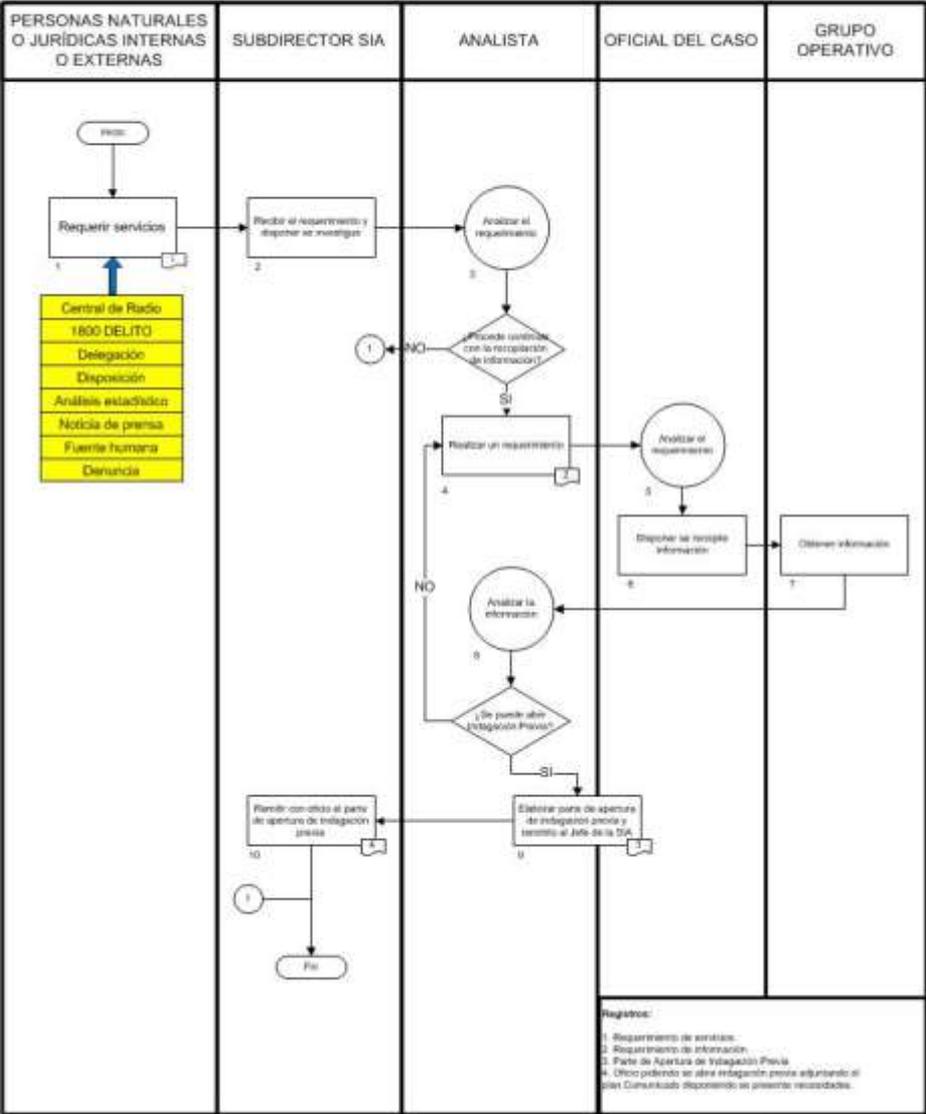


**ELABORADO POR:**  
Ing. Sebastián Fernández Pinto

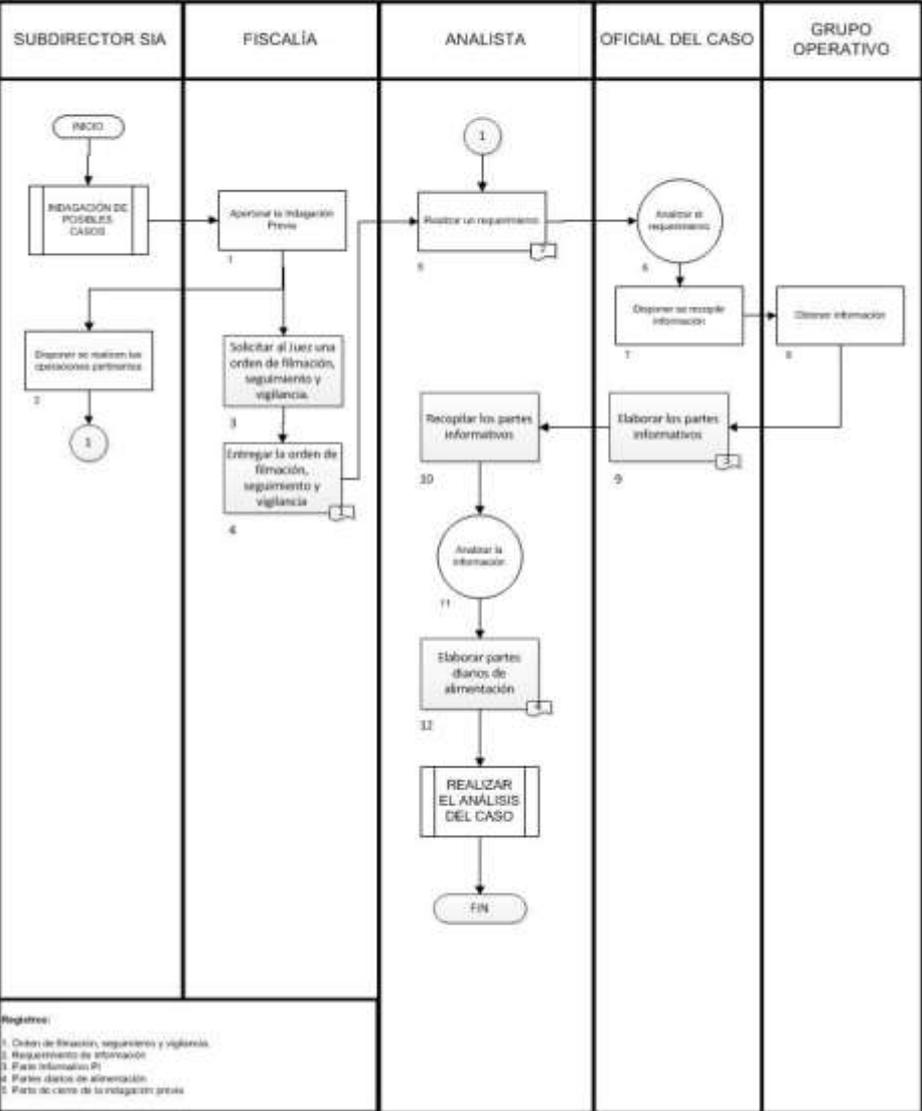
**REVISADO POR:**  
Cap. Héctor Gonzalo García Cataña

**APROBADO POR:**  
Trcn. Marco Antonio Zapata Albán

 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> OI.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> INDAGACIÓN DE POSIBLES CASOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> 08.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> INDAGACIÓN PREVIA	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



## 5. DISEÑO DEL TABLERO DE CONTROL DEL SISTEMA SIA

COD	PROCESO	INDICADOR	UNIDAD	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
PS	Planificación de la SIA	% ponderado del cumplimiento de metas del plan	%	mensual	Se debe sacar el porcentaje ponderado del total de metas y luego un promedio total	=Sumatoria de % de cada meta ponderada
OI	Obtención de la Información	Número semanal de "partes" reportados	#	semanal	Se suma en cada semana los partes que se presentan diariamente por las diligencias de obtención de información	=Sumatoria de partes reportados en la semana
AI	Análisis de la Información	% de información relevante	%	por caso	Se calcula el porcentaje de información relevante en relación a los partes presentados	= número de información relevante / número de partes
		Número de pruebas concretas	#	por caso	Sumatoria de las pruebas o evidencias que sirven en el caso	= número de pruebas o evidencias concretas
LG	Legalización	% de operativos con resultados positivos	%	mensual	Calcula el porcentaje de las operaciones que tienen resultados positivos, donde se han realizado capturas y desarticulación de bandas	=operativos con resultados positivos / número total de operativos
TH	Gestión del Talento Humano	Promedio de calificaciones del personal	Unid	cada evaluación	Se saca el porcentaje de las calificaciones que obtiene el personal en las evaluaciones	= sumatoria de calificaciones / número de evaluaciones
GF	Gestión Financiera	% de cumplimiento presupuestario	%	mensual	Mide el cumplimiento del presupuesto	=presupuesto ejecutado / presupuesto planificado
SG	Servicios Generales	% de mantenimiento de vehículos	%	mensual	Calcula el porcentaje de vehículos, tanto motos como autos que han realizado el mantenimiento en el mes	= vehículos hechos el mantenimiento / número total de vehículos
CP	Gestión de Compras Públicas	% de cumplimiento del PAC	%	mensual	Evalúa el cumplimiento del PAC mensualmente en porcentaje	= compras realizadas / compras planificadas
GT	Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación - TIC's	% de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	%	mensual	Mide el grado de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	= mantenimiento realizado / mantenimiento planificado
GC	Gestión de Comunicación	# de noticias difundidas de los casos de la SIA	#	mensual	Evalúa el grado de difusión de los casos resueltos por la SIA y la relevancia que los medios prestan al acontecimiento en cada mes	= sumatoria de noticias de casos resueltos por la SIA en el mes
PB	Soporte Psicológico	Promedio de personal que requiere ayuda psicológica	Unid	mensual	Mide el grado de problemas psicológicos por los que atraviesa el personal de la unidad	= número de pacientes / personal de la SIA
GJ	Gestión Jurídica	% de audiencias exitosas para la SIA	%	mensual	Mide lo bien que el personal de la SIA se ha desenvuelto en las audiencias y sus declaraciones han ayudado en el caso	= audiencias exitosas / número total de audiencias

INDICADORES DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA INTEGRAL						
COD	PROCESO	INDICADOR	UNIDAD	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
PS	Planificación de la SIA	% ponderado del cumplimiento de metas del plan	%	mensual	Se debe sacar el porcentaje ponderado del total de metas y luego un promedio total	=Sumatoria de % de cada meta ponderada
OI	Obtención de la Información	Número semanal de "partes" reportados	#	semanal	Se suma en cada semana los partes que se presentan diariamente por las diligencias de obtención de información	=Sumatoria de partes reportados en la semana
AI	Análisis de la Información	% de información relevante	%	por caso	Se calcula el porcentaje de información relevante en relación a los partes presentados	= número de información relevante / número de partes
		Número de pruebas concretas	#	por caso	Sumatoria de las pruebas o evidencias que sirven en el caso	= número de pruebas o evidencias concretas
LG	Legalización	% de operativos con resultados positivos	%	mensual	Calcula el porcentaje de las operaciones que tienen resultados positivos, donde se han realizado capturas y desarticulación de bandas	=operativos con resultados positivos / número total de operativos
TH	Gestión del Talento Humano	Promedio de calificaciones del personal	Unid	cada evaluación	Se saca el porcentaje de las calificaciones que obtiene el personal en las evaluaciones	= sumatoria de calificaciones / número de evaluaciones
GF	Gestión Financiera	% de cumplimiento presupuestario	%	mensual	Mide el cumplimiento del presupuesto	=presupuesto ejecutado / presupuesto planificado
SG	Servicios Generales	% de mantenimiento de vehículos	%	mensual	Calcula el porcentaje de vehículos, tanto motos como autos que han realizado el mantenimiento en el mes	= vehículos hechos el mantenimiento / número total de vehículos
CP	Gestión de Compras Públicas	% de cumplimiento del PAC	%	mensual	Evalúa el cumplimiento del PAC mensualmente en porcentaje	= compras realizadas / compras planificadas
GT	Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación - TIC's	% de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	%	mensual	Mide el grado de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	= mantenimiento realizado / mantenimiento planificado
GC	Gestión de Comunicación	# de noticias difundidas de los casos de la SIA	#	mensual	Evalúa el grado de difusión de los casos resueltos por la SIA y la relevancia que los medios prestan al acontecimiento en cada mes	= sumatoria de noticias de casos resueltos por la SIA en el mes
PB	Soporte Psicológico	Promedio de personal que requiere ayuda psicológica	Unid	mensual	Mide el grado de problemas psicológicos por los que atraviesa el personal de la unidad	= número de pacientes / personal de la SIA
GJ	Gestión Jurídica	% de audiencias exitosas para la SIA	%	mensual	Mide lo bien que el personal de la SIA se ha desenvuelto en las audiencias y sus declaraciones han ayudado en el caso	= audiencias exitosas / número total de audiencias

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se ha cumplido con los objetivos del proyecto, pues se han caracterizado los procesos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones, y se han modelado a nivel de actividades cada uno de dichos procesos.

Mediante la participación del personal directivo de la SIA se actualizó el “Mapa de Procesos” y el correspondiente “Inventario de Procesos de la SIA”. De acuerdo al tipo se tienen: un proceso de dirección, tres procesos de valor (operativos) y ocho de apoyo o soporte. De acuerdo a la jerarquía, se han definido doce procesos y cuarenta subprocesos.

El mapa de procesos, la caracterización con sus indicadores y en especial los flujogramas generados, permitirán a la entidad controlar de mejor manera el uso de los recursos e incrementar la eficacia en el cumplimiento de su misión.

El análisis y caracterización de los procesos de la SIA, hizo evidente la necesidad imperiosa de implementar un proceso de soporte psicológico para el personal, puesto que la presión del trabajo hace que los señores policías decaigan en su desempeño.

## 6. RECOMENDACIONES

Una vez emitido el manual de procesos se recomienda implementarlo con el fin de estandarizar las actividades y reducir los tiempos de ciclo e identificar posibles problemas que se solucionarían ejecutando acciones de mejora, lo que a su vez permitirá actualizar el manual de procesos de la SIA.

Cada vez que la SIA necesite mejorar sus procesos, se recomienda que sus responsables participen conjuntamente con el personal operativo y mantengan el alineamiento entre los objetivos de los procesos y los de la planificación estratégica de la Policía Nacional del Ecuador.

Se recomienda la implementación del proceso de Soporte Psicológico de tal manera que el personal de la SIA inmerso en el campo operativo, en especial aquellos que se infiltran en grupos delictivos, puedan sobrellevar la presión de su trabajo.