



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

**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: FERNÁNDEZ, MARCELO SEBASTIÁN**

**DIRECTOR: ING. GUILLERMO ABSALÓN CABRERA MERA**

**SANGOLQUÍ, OCTUBRE DEL 2014**

## **CERTIFICACIÓN**

**DIRECTOR:** Ing. Guillermo Cabrera Mera – MGCP

### **CERTIFICA:**

Que el proyecto titulado “CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA ANTIDELINCUENCIAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL E INVESTIGACIONES”, realizado por el señor Ing. Marcelo Sebastián Fernández Pinto, ha sido revisado periódicamente y cumple con las normas establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Debido a que ha concluido satisfactoriamente el Proyecto II, requisito previo a la obtención del título de Magister, recomiendo al autor, publicar el presente trabajo.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil PDF.

Sangolquí, 30 de octubre de 2014

Ing. Guillermo Cabrera Mera, MGCP.

**DIRECTOR**

## **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

Yo, Ing. Marcelo Sebastián Fernández Pinto.

### **DECLARO QUE**

El trabajo de postgrado denominado:

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

ha sido desarrollado sobre la base de una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de postgrado en mención.

Sangolquí, 30 de octubre de 2014

---

**ING. MARCELO SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PINTO**

**MAESTRANTE**

## **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

Yo, Ing. Marcelo Sebastián Fernández Pinto.

### **AUTORIZO A**

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación en la biblioteca virtual de la institución, del trabajo:

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

Cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 30 de octubre de 2014

---

**ING. MARCELO SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PINTO**

**MAESTRANTE**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser la luz en el camino y a mi familia por apoyarme en el logro de esta meta.

Sebastián Fernández Pinto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco,

A la Unidad de Inteligencia Antidelincuencial de la DNPJ por permitirme desarrollar este trabajo.

A mi director de tesis por apoyarme con sus conocimientos y guiar el desarrollo de este proyecto.

A mi familia por su apoyo, en especial a mi esposa, amiga, compañera y correctora de estilo, miembro principal de mi equipo.

A mis amigos y demás personas que colaboraron con este proyecto.

A todos muchas gracias, están en mi mente y en mi corazón.

Sebastián Fernández Pinto.

## ÍNDICES

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN .....	i
DECLARO QUE .....	ii
AUTORIZO A .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
GENERALIDADES.....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Justificación e Importancia .....	2
1.3. Definición del problema .....	2
1.4. Objetivos .....	3
1.4.1. Objetivo General .....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
1.5. Meta.....	4
CAPÍTULO II .....	5
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	5
2.1. Enfoque de Sistemas .....	5
2.1.1. Características de los sistemas .....	6
2.1.2. Características básicas del enfoque de sistemas .....	7
2.1.3. Carácter integrativo y abstracto de la teoría de sistemas .....	9
2.2. Gestión por Procesos.....	10
2.2.1. Definición de proceso.....	10
2.2.2. Definición de “Gestión por procesos” .....	11
2.2.3. Propósito de la gestión por procesos.....	12
2.2.4. Condiciones de un proceso.....	13

2.2.5.	Requisitos de un proceso .....	13
2.2.6.	Tipos de proceso .....	14
2.2.7.	Propietario del proceso .....	15
2.2.8.	Modelamiento de Procesos .....	16
2.2.9.	Diagrama de cajas:.....	17
2.2.10.	Flujo diagramación: .....	18
2.2.11.	Simbología para diagramación: .....	19
2.2.12.	Pasos para implementar la gestión por procesos: .....	20
2.2.13.	Evaluación de los procesos de gestión: .....	20
2.3.	Indicadores e índices .....	21
2.3.1.	LAS TRES E.....	21
2.3.2.	Indicadores e Índices .....	23
CAPÍTULO III .....		26
ENFOQUE Y DESCRIPCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA ANTIDELINCUENCIAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL E INVESTIGACIONES. ....		26
3.1.	Descripción general de la DNPJ.....	26
3.2.	Caracterización de la Entidad Focal: SIA .....	29
3.2.1.	Descripción de la SIA.....	29
3.2.2.	Descripción de la estructura organizacional y operativa .....	32
3.3.	Mapa de Procesos.....	34
CAPÍTULO IV .....		35
CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS .....		35
4.1.	Caracterización de procesos de la SIA.....	35
4.1.1.	Inventario de procesos.....	35
4.1.2.	Hojas de caracterización de cada proceso .....	36
4.2.	Modelamiento y Diagramación de los procesos y subproceso .....	48
CAPÍTULO V .....		90
ELABORACIÓN DEL CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES.....		90
5.1.	Diseño del tablero de control del sistema SIA.....	90
CAPÍTULO VI .....		91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		91
6.1.	Conclusiones.....	91
6.2.	Recomendaciones.....	92



BIBLIOGRAFÍA .....	93
--------------------	----

## ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 - Modelamiento de Proceso .....	17
Figura 2 - Diagrama de Cajas .....	18
Figura 3 - Estructura Orgánica Funcional del Ministerio del Interior .....	28
Figura 4 - Cadena de Mando .....	28
Figura 5 - Ubicación Sistémica de la SIA .....	29
Figura 6 - Estructura Orgánica de la SIA .....	32
Figura 7 - Estructura organizacional UIAD .....	33
Figura 8 - Unidad de Inteligencia Antidelincuencial Regional .....	33
Figura 9 - Mapa de Procesos de la SIA .....	34

## ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 - Símbolos Estándares para Flujogramas .....	19
Tabla 2 - Inventario de procesos.....	35
Tabla 3 - Tablero de Control del Sistema SIA .....	90

## RESUMEN

El desarrollo de este proyecto contiene la caracterización de procesos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial (SIA) de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones (DNPJ). La realización de este estudio surge ante la necesidad de la SIA de contar con procesos documentados que permitan un trabajo organizado y orientado al incremento de la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de su misión y en el logro de resultados y metas. Durante la ejecución del proyecto, se documentaron los procesos de la subdirección mencionada y conjuntamente con sus funcionarios se propusieron mejoras que permitirán incrementar su efectividad. Con el trabajo realizado, la SIA cuenta ahora con un Manual de Procesos, que le sirve para identificar claramente las actividades que debe realizar cada integrante de la organización y con esto optimizar el uso de los recursos disponibles. La ejecución de este proyecto, requirió del diseño de formatos de caracterización de procesos particularizados para la SIA, así como de formatos de modelamiento, con el fin de estandarizar la documentación de acuerdo con una jerarquía de procesos, subprocesos y actividades. Los procesos o sus respectivos subprocesos fueron modelados mediante flujogramas y su caracterización incluyó el establecimiento de indicadores de desempeño, cuya medición y seguimiento habilitarán su mejora continua o de ser el caso, su innovación. A la presente fecha, la SIA se encuentra operando en base a los procesos caracterizados a nivel de la

provincia de Pichincha y a futuro se espera extender la implementación a nivel nacional.

**Palabras clave:** Procesos, caracterización, eficiencia, eficacia, mejora continua, implementación.

## ABSTRACT

The development of this project contains the characterization processes Anti-Crime Intelligence Branch – SIA (by its Spanish acronym) of the National Directorate of the Judicial Police and Investigation - DNPJ (by its Spanish acronym). The accomplishment of this study arises from the necessity of SIA to have documented processes which allows an organized work that leads to increase efficiency and effectiveness in fulfilling its mission and achieving results and goals. During project execution, processes from the mentioned subdirectory were documented and working together with its official staff improvements were proposed to increase its efficacy and effectiveness. Now, throughout this project, SIA have a handbook of processes, which serves to clearly identify the activities to be performed by each member of the organization and thereby optimize the use of available resources. For the implementation of this project the design of tailored formats was required. Formats of characterization and modeling formats for the SIA to standardize the documentation according to a hierarchy of processes and activities were designed. The processes were modeled by using flowcharts and its characterization included the establishment of performance indicators which enabled measurement, monitoring and their permanent improvement or if it is required an innovation might be performed in the future. Nowadays, SIA is operating on the basis of the characterized processes and it is expected that in the future it will be expanded to DNPJ.

**Keywords:** Processes, characterization, efficiency, effectiveness, continuous improvement implementation.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1. Antecedentes**

Mediante oficio N°. 2011-013-DP-SIA-DNPJ del 15 de agosto de 2011, el Subdirector de Inteligencia Antidelincuencial de la DNPJ, solicita al Director del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio de la ESPE – DCEAC, se designe un maestrante para que desarrolle un proyecto orientado al levantamiento de procesos operativos y administrativos de la Subdirección mencionada.

Siendo una de las responsabilidades misionales de la ESPE, ejecutar proyectos de vinculación con la colectividad que contribuyan a su desarrollo y atendiendo el pedido de la Institución Policial, el DCEAC, designa al Ing. Sebastián Fernández para que coordine con la SIA la formulación y ejecución del proyecto requerido.

Después de varias reuniones con la SIA se establece la necesidad de elaborar y ejecutar un proyecto a través del cual se documenten los procesos de la institución en mención.

## **1.2. Justificación e Importancia**

Muchos de los problemas detectados en la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones, tienen que ver con la forma realizar el trabajo. El personal ha detectado que existen inconvenientes como:

- Inconsistencia en la documentación solicitada y presentada.
- Fallas en el cumplimiento de disposiciones de trabajo.
- Demoras en los procesos.
- Inadecuada asignación de recursos.

Al manejar una adecuada Gestión por Procesos la organización podrá implementar herramientas de mejora de sus servicios y por consiguiente incrementar la satisfacción de los usuarios. Además, al dejar modelados los procesos en esta dependencia, se podrá tener un control efectivo de todas las actividades y los resultados que se logren en cada una de ellas.

## **1.3. 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.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

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

### **1.4.2. 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.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

#### 2.1. Enfoque de Sistemas

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben entradas (datos, energía o materia del ambiente, etc.) y proveen salidas (información, energía o materia, etc.)

Un sistema puede ser concreto (físico, ej.: una computadora, una organización, un ser humano) o puede ser abstracto (conceptual, ej.: una ciencia, un software, una cultura, etc.).

Cada sistema existe dentro de otro más grande, por lo tanto un sistema puede estar formado por subsistemas y partes, y a la vez puede ser parte de un supersistema.

Los sistemas tienen límites o fronteras, que los diferencian del ambiente. Ese límite puede ser físico (el gabinete de una computadora) o conceptual. Si hay algún intercambio entre el sistema y el ambiente a través de ese límite, el sistema es abierto, de lo contrario, el sistema es cerrado.

El ambiente es el medio externo que envuelve física o conceptualmente a un sistema. El sistema tiene interacción con el ambiente, del cual recibe entradas y al cual se le devuelven salidas.

Un grupo de elementos no constituye un sistema si no hay una relación e interacción, que de la idea de un "todo" con un propósito.

### **2.1.1. Características de los sistemas**

“Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad.” (Bertalanffy, 1993)

Según Bertalanffy, “sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas”. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

- Propósito u objetivo: todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

- **Globalismo o totalidad:** un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.

Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un supersistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serio como en paralelo.

### **2.1.2. Características básicas del enfoque de sistemas**

Las principales características de la moderna teoría de la administración basada en el enfoque y análisis de sistemas son las siguientes: (ITESCAM, 2010)

- **Enfoque de sistemas:** la moderna teoría visualiza a la organización como un sistema constituido por cinco partes básicas: entrada, salida, proceso, retroalimentación y ambiente.

- **Enfoque dinámico:** el énfasis de la teoría moderna es sobre el proceso dinámico de interacción que ocurre dentro de la estructura de una organización.
- **Multidimensional y multinivelado:** se considera a la organización desde un punto de vista micro y macro. Es micro cuando es considerada dentro de su ambiente (sociedad, comunidad, país); es macro cuando se analizan sus unidades internas.
- **Multimotivacional:** un acto puede ser motivado por muchos deseos o motivos. Las organizaciones existen porque sus participantes esperan satisfacer ciertos objetivos a través de ellas.
- **Probabilístico:** la teoría moderna tiende a ser probabilística. Con expresiones como "en general", "puede ser", sus variables pueden ser explicadas en términos predictivos y no con certeza.
- **Multidisciplinaria:** busca conceptos y técnicas de muchos campos de estudio. La teoría moderna presenta una síntesis integradora de partes relevantes de todos los campos.
- **Descriptivo:** buscar describir las características de las organizaciones y de la administración. Se conforma con buscar y

comprender los fenómenos organizacionales y dejar la escogencia de objetivos y métodos al individuo.

- **Multivariable:** tiende a asumir que un evento puede ser causado por numerosos factores interrelacionados e interdependientes. Los factores causales podrían ser generados por la retroalimentación.
- **Adaptativa:** un sistema es adaptativo. La organización debe adaptarse a los cambios del ambiente para sobrevivir. Se genera como consecuencia una focalización en los resultados en lugar del énfasis sobre el proceso o las actividades de la organización.

### **2.1.3. Carácter integrativo y abstracto de la teoría de sistemas**

La Teoría de Sistemas se considera demasiado abstracta y conceptual, por lo tanto, de difícil aplicación a situaciones gerenciales prácticas. Aunque tiene gran aplicabilidad, su enfoque sistemático es básicamente una teoría general comprensible, que cubre todos los fenómenos organizacionales. Es una teoría general de las organizaciones y de la administración, una síntesis integradora.

## 2.2. Gestión por Procesos

### 2.2.1. Definición de proceso

La palabra proceso viene del latín “processus”, que significa avance y progreso (Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria., 2002).

Un proceso es un conjunto de actividades que interactúan entre sí, las cuales transforman entradas (inputs) agregándoles valor en salidas (outputs).

Otra posible definición: gestión de todas las actividades de la empresa que generan un valor añadido; o bien, “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforma elementos de entrada en resultados”. (Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria., 2002).

Proceso no es lo mismo que procedimiento. Un procedimiento es el conjunto de reglas e instrucciones de manera textual y que determinan la manera de conseguir un resultado. Un proceso indica que es lo que se hace, y un procedimiento, cómo hacerlo.

No todas las actividades que se realizan forman procesos. Para determinar si una actividad ejecutada por una entidad es un proceso o subproceso, debe cumplir los siguientes criterios:

- Tener una misión o propósito claro
- Contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- Debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas
- Se puede estabilizar mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costos)
- Se asigna la responsabilidad de la gestión del proceso a un cargo.

### **2.2.2. Definición de “Gestión por procesos”**

Un proceso está compuesto de una serie de actividades ejecutadas por diferentes actores, departamentos o unidades de una organización que añaden valor y que ofrecen un producto o servicio a su cliente, el cual puede ser “cliente interno” como “cliente externo”.

La organización por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en ella prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.



La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptativo a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y los productos los reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes. (Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria., 2002)

### **2.2.3. Propósito de la gestión por procesos**

Las empresas y/o las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La mayoría de las empresas y las organizaciones que han tomado conciencia de esto, han reaccionado ante la ineficiencia que representan las organizaciones funcionales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto de proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

La “Gestión por Procesos” es la manera de gestionar toda la entidad basándose en sus procesos, entendiéndose estos como un conjunto de actividades que interactúan entre sí, orientadas a generar un valor añadido sobre un input para conseguir un resultado u outputs que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente (Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria., 2002).

#### **2.2.4. Condiciones de un proceso**

Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS. El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.

Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.

Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.

El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

#### **2.2.5. Requisitos de un proceso**

Todos los procesos tienen que tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados.

Todos los procesos claves y relevantes tienen que ser capaces de satisfacer el ciclo P, H, V, A: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos. Los procesos con

sus indicadores tienen que ser planificados en la fase P, asegurarse su cumplimiento en la fase H, controlarse en la fase V y mejorarse en la fase A, retroalimentando a la fase que sea necesaria.

Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los mismos. Para esto es necesario documentarlos mediante procedimientos.

Es recomendable planificar y realizar periódicamente un rediseño de los procesos de gestión claves y relevantes para alcanzar mejoras en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta.

#### **2.2.6. Tipos de proceso**

Los procesos de una organización pueden clasificarse en procesos “clave”, “estratégicos” y de “soporte”. Los procesos clave son aquellos que afectan de modo directo a la producción de un bien o a la prestación de un servicio y por tanto a la satisfacción del cliente externo. Los procesos estratégicos son aquellos que permiten desarrollar e implantar la estrategia de la organización. Por último los procesos de soporte son todos aquellos que permiten la operación de la organización y que sin embargo no son considerados clave por la misma. En general son los procesos de administración (pago de nóminas, facturación,

contabilidad, etc.) y algunos otros como los procesos de auditorías internas, gestión de los sistemas de información, mantenimiento, etc.

### **2.2.7. Propietario del proceso**

Para poder gestionar los procesos de una organización de modo eficiente, es necesario determinar quién es el propietario o dueño de cada proceso. El propietario asume la responsabilidad global de la gestión del proceso y de su mejora continua. Por ello debe tener la suficiente autoridad para poder implantar los cambios en el proceso que conduzcan a la mejora del mismo. El equipo que ejecuta la mejora de un proceso debe estar formado por personas directamente implicadas en el mismo pertenecientes a todos los departamentos o servicios afectados.

Las funciones del propietario del proceso son:

- Asumir la responsabilidad sobre el proceso y asegurar su eficacia y eficiencia de manera continua.
- Mantener la relación con el resto de procesos y establecer requerimientos adecuados.
- Asegurar que el proceso está debidamente documentado y que la información se distribuye a todas las personas afectadas.
- Controlar y medir los resultados con el objetivo de mejorar el proceso de forma continua.

### **2.2.8. Modelamiento de Procesos**

Para poder documentar los procesos, es importante adoptar varias herramientas de modelamiento de procesos que describan gráficamente como se interrelacionan las actividades que conforman el proceso y que a su vez sirva como documento de trabajo para colaborar con la gestión de procesos.

Para poder obtener procesos formalmente documentados en este proyecto se van a cumplir con las siguientes actividades: (Figura 1 - Modelamiento de Proceso)



Figura 1 - Modelamiento de Proceso

### 2.2.9. Diagrama de cajas:

Es una estructura básica de bloques que permite identificar la interrelación de los procesos. En este tipo de diagramación se puede identificar lo siguiente:

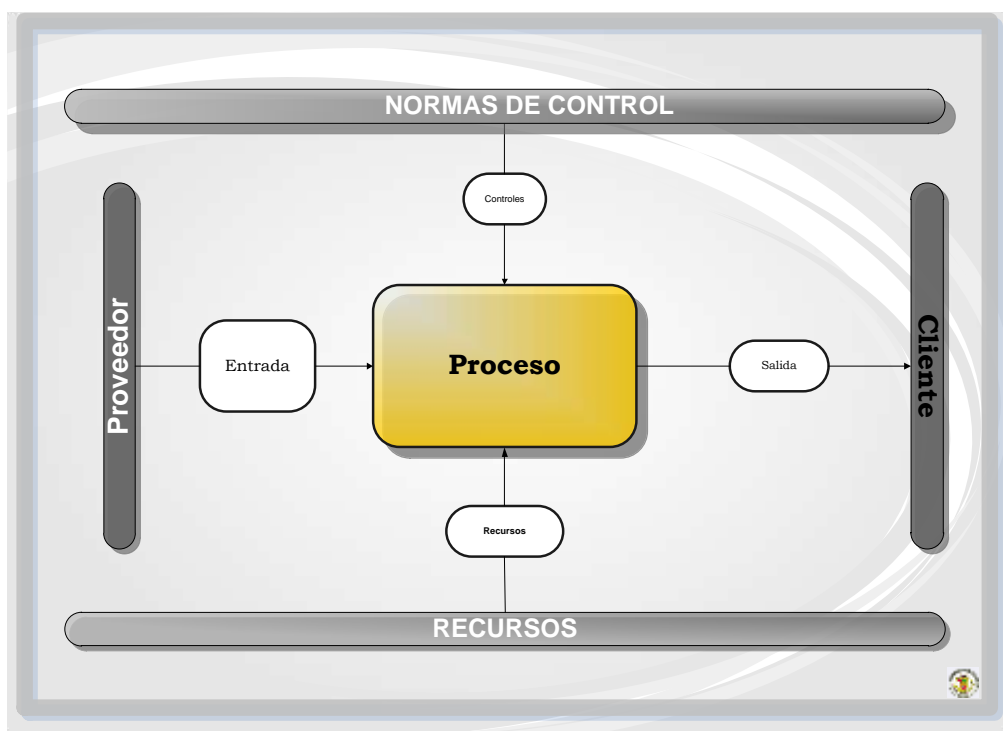


Figura 2 - Diagrama de Cajas

#### 2.2.10. Flujo diagramación:

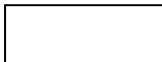

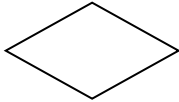
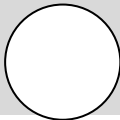
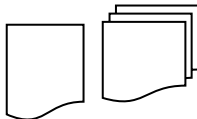
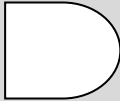



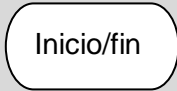
**Definición:** Es una representación gráfica de la interacción de las actividades que forman un proceso.

El beneficio de esta herramienta es su fácil comprensión, así el autor James Harrington manifiesta que “Un diagrama de flujo vale más que mil procedimientos” (Harrington, 1991).

### 2.2.11. Simbología para diagramación:

Existen varios tipos de simbología que obedecen a diferentes metodologías, sin embargo la que se utilizará en este proyecto es la siguiente (Harrington, 1991) :

Tabla 1 - Símbolos Estándares para Flujogramas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Actividad: Rectángulo. Se utiliza para denotar cualquier clase de actividad u operación. Se debe incluir en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Movimiento: Transporte: Flecha ancha Indica el movimiento (material, personas, maquinaria, información) entre locaciones, por ejemplo: envío de un producto a bodega, envío de una carta por correo. Se utiliza en el diagrama ANSI
	Decisión: Diamante. Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras SI_NO, VERDADERO_FALSO Se utiliza para todos los diagramas excepto el de bloque, puesto que en este diagrama se supone siempre el sí
	Inspección: círculo grande: se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido para evaluarse la calidad. También puede representar que se requiere una firma de aprobación. Dentro del círculo se describe la inspección realizada. Se utiliza en el diagrama ANSI
	Documentación: Este símbolo indica que la actividad realizada incluye información registrada en papel (por ejemplo, informes escritos, cartas, o impresiones por computador) El símbolo puede indicar a su vez el número de copias. Se utiliza en el diagrama ANSI
	Espera: Utilice este símbolo cuando un ítem, o persona debe esperar, o cuando un ítem se coloca en un almacenamiento temporal antes de realizarse la siguiente actividad (por ejemplo, esperar una firma). Se utiliza en el diagrama ANSI
	Almacenamiento: Cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiera de una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad (archivar carta).
	Dirección del flujo: Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas.
	Conector: Círculo pequeño: Con una letra o número dentro del mismo, se utiliza para relacionar puntos del diagrama. Conector de página: Unir páginas en la diagramación del proceso
	Elipse o Círculo alargado: Indica principio o fin del proceso. Todos los diagramas



**2.2.12. Pasos para implementar la gestión por procesos:**

- a. Identificar clientes y sus necesidades
- b. Determinar los servicios/productos con los que se satisfacen dichas necesidades o requerimientos
- c. Identificar los procesos que generan las salidas (productos)
- d. Determinar la información o inputs necesarios para el inicio de cada proceso y el cargo, unidad o proceso responsable de entregar el input
- e. Desarrollar el mapa de procesos
- f. Diagramar y caracterizar procesos y procedimientos
- g. Determinar los indicadores necesarios para medir el desempeño del proceso (con metas alcanzables)
- h. Validar los procesos
- i. Ejecutar las actividades correspondientes a cada proceso
- j. Recopilar datos (medir / verificar), analizarlos e interpretar los resultados
- k. Mejorar o rediseñar el proceso

**2.2.13. Evaluación de los procesos de gestión:**

Las organizaciones, de cualquier tipo o sector empresarial, tamaño, estructura o madurez en calidad, necesitan, para tener éxito, establecer un sistema de gestión apropiado. Los modelos de excelencia creados en las diferentes latitudes son instrumentos prácticos que

ayudan a las organizaciones a establecerlos, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia.

### **2.3. Indicadores e índices**

Un aspecto poco abordado en general, o abordado de manera asistemática en el quehacer de la popularización de la ciencia y la tecnología, es la evaluación de los programas y actividades en este campo. Frecuentemente, la evaluación del impacto y los resultados de la popularización se quedan en un nivel meramente apreciativo o perceptual; o cuando mucho, en algunas cuantificaciones no siempre significativas. No obstante, es preciso que las tareas de divulgación – como muchas otras actividades humanas—sean evaluadas con el fin de garantizar su pertinencia, de asegurar su eficacia, o de mejorar su calidad o su impacto social.

Los indicadores e índices constituyen un recurso útil para ello.

#### **2.3.1. LAS TRES E**

En general, el desempeño de un sistema puede describirse, monitorearse y evaluarse utilizando las siguientes formas:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

De esta manera podemos definir cada una de las palabras anteriores que se aplican en la construcción de un indicador:

- **Eficiencia.** Es la relación existente entre los “productos” o resultados de un proceso, programa o actividad y los insumos o recursos utilizados para generar esos resultados. En ciertos contextos se le llama rendimiento o productividad. También se puede mencionar que eficiencia es la optimización de recursos.
- **Eficacia.** Es el grado al cual los “productos” o resultados reales del sistema, se acercan a sus “productos” o resultados planeados (o deseados), esto es, el grado al cual se logran las metas. Es una comparación entre lo deseado y lo logrado.
- **Efectividad.** La efectividad -llamada también relevancia o pertinencia en el caso del quehacer institucional o de programas con un impacto social- es el grado al cual un sistema (organización, programa, actividad, etc.) cumple su rol o misión en el contexto más amplio al cual pertenece o pretende servir: es una medida de su aporte o contribución al sistema mayor.

### **2.3.2. Indicadores e Índices**

Un indicador es un aspecto observable y medible de un atributo de interés, que varía con el desempeño o funcionamiento del sistema. Un índice es una medida de valoración (usualmente cuantitativa) que varía con el tiempo como resultado de cambios en determinados factores de un proceso o de las actividades desarrolladas.

#### **2.3.2.1. Indicadores:**

Para que sean útiles para evaluar el desempeño de un programa o actividad, y puedan guiar con efectividad las acciones de mejora, los indicadores:

- Deben estar inequívocamente relacionados con el funcionamiento y/o los objetivos del sistema, programa o fenómeno a que se refieran;
- Deben ser convertibles a expresiones de valores variables y significativos, esto es, a índices;
- Deben ser interpretables en términos del desempeño del programa o actividad.

Es raro que un sólo indicador permita evaluar integralmente todos los aspectos relevantes de un cierto proceso, programa o actividad. Por ello, frecuentemente suelen definirse varios indicadores.

A su vez, un indicador puede “traducirse” en uno o varios índices, congruentes o complementarios entre sí.

#### **2.3.2.2. Índices**

En cuanto a los índices que se formulen:

- Deben ser medibles y calculables (de preferencia, sus valores deben ser cuantitativos);
- Deben conducir a valores variables y comparables a través del tiempo (series de tiempo); o en el caso de evaluación a través de “benchmarking”, de sistema a sistema o de programa a programa.

En general, suelen ser más significativos y comparables los índices relativos (relación de una variable con otra), que los absolutos (valor de una sola variable):

- Un índice relativo: Promedio de inscritos / grupo.
- Un índice absoluto: Número total de inscritos

Los índices que se formulen deben facilitar la fijación de valores deseables (óptimos o “a excelencia”, o bien, “de aspiración”); así como a valores-meta a ser alcanzados en lapsos definidos, mediante acciones planeadas.

Por otra parte, conviene tener en mente que la naturaleza y el nivel de detalle de los indicadores e índices que se formulen en un contexto organizacional, pueden variar dependiendo de los destinatarios y usos potenciales que se les den.

### **CAPÍTULO III**

## **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**

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

Posteriormente, el 3 de noviembre de 1831 recibe el nombre de Ministerio del Interior y Exterior.

El 13 de enero de 1840, adopta el nombre de Ministerio de Interior, para el 25 de abril de 1843, llamarse Ministerio de Gobierno y Relaciones Exteriores.

Tiempo después, el 9 de diciembre de 1930, es denominado Ministerio de Gobierno y Previsión Social, publicado en el Registro Oficial No. 514, de 3 de enero de 1931.

Con el transcurso del tiempo se realizan varios cambios en esta institución. Finalmente el 30 de junio de 2010, mediante Decreto Ejecutivo N° 410 de la Función Ejecutiva y publicado en el Registro Oficial número 235 de 14 de julio del 2010, el Señor Presidente de la República, Econ. Rafael Correa Delgado, dispone el cambio de la denominación del Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, por la de Ministerio del Interior.

El artículo número 2 del Decreto Ejecutivo establece que el Ministerio del Interior tendrá a su cargo el ejercicio de las facultades legales y reglamentarias, y el cumplimiento de las funciones, atribuciones, responsabilidades y competencias asignadas al Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, excepto en lo referente a cultos.

La Estructura Orgánica Funcional del Ministerio del Interior, muestra la dependencia directa que tiene la Policía Nacional a esta cartera de estado. Dicha estructura orgánica se muestra a continuación:



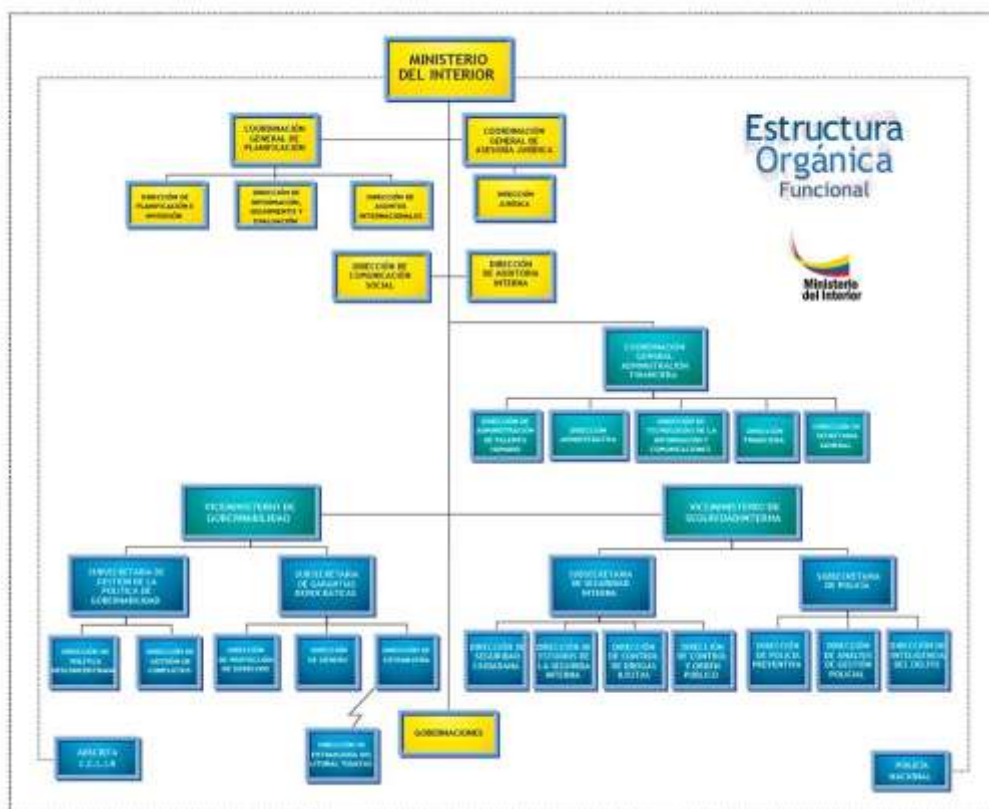


Figura 3 - Estructura Orgánica Funcional del Ministerio del Interior

Por su parte, la Policía Nacional del Ecuador tiene la siguiente “Cadena de Mando” en lo que se refiere a la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial – “SIA”, que es la entidad motivo del presente proyecto:



Figura 4 - Cadena de Mando

### 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:



Figura 5 - Ubicación Sistémica de la SIA

#### 3.2.1. 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, integrado por personal especializado de la Policía Nacional y su funcionamiento se enmarca en las disposiciones existentes en la legislación ecuatoriana.

La SIA, fue creada el 8 de marzo del 2010, mediante resolución no. 109 del Consejo de generales y publicada el 06 de abril del mismo año en la orden general no. 064, a pedido del Consejo Directivo de la Policía Judicial, como un ente rector de la inteligencia criminal de la Policía Judicial, con un presupuesto establecido en el proyecto de “Aumento de la Capacidad Operacional de las Unidades y los Grupos de Inteligencia Antidelincuencial”.

A continuación se transcribe la Misión y Visión de la SIA

- **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**

Los principales servicios que presta la SIA son 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

### 3.2.2. Descripción de la estructura organizacional y operativa

La SIA cuenta con la siguiente estructura:

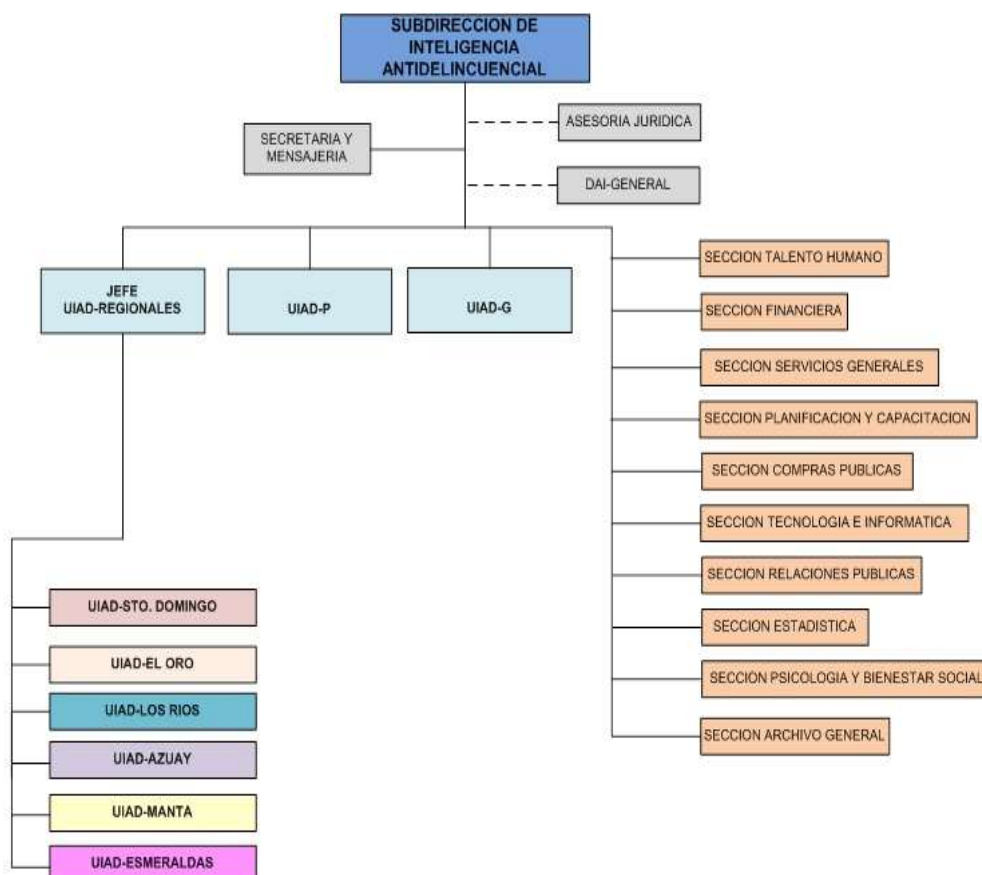


Figura 6 - Estructura Orgánica de la SIA

## Estructura organizacional UIAD:

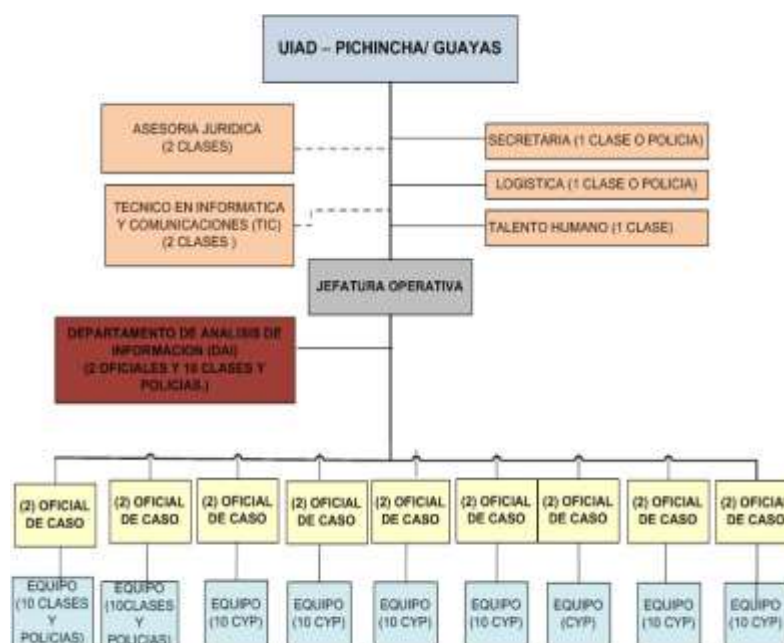


Figura 7 - Estructura organizacional UIAD

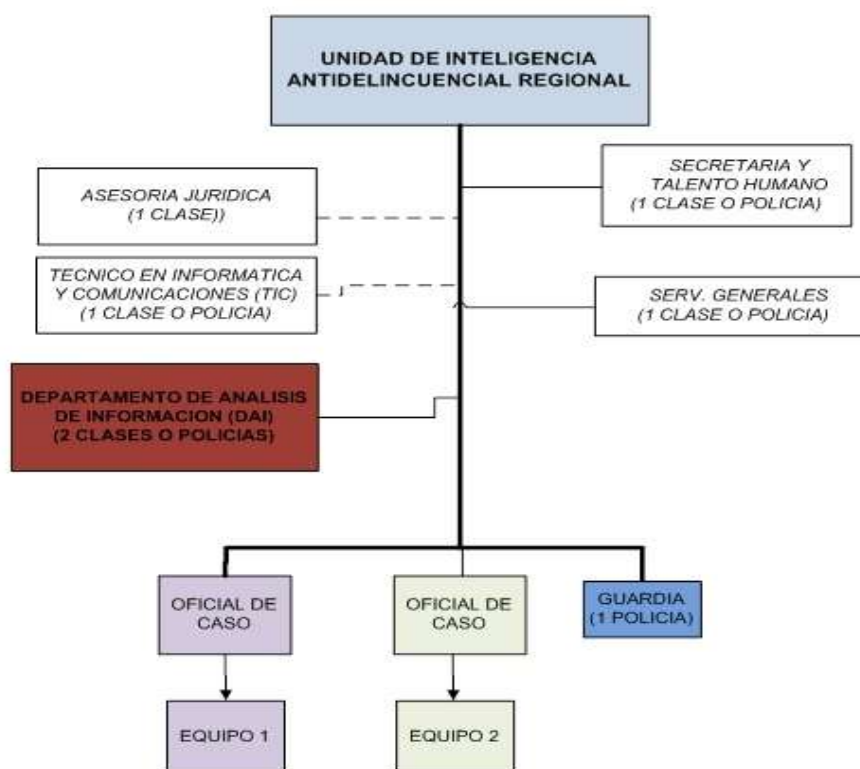


Figura 8 - Unidad de Inteligencia Antidelincuencial Regional

### 3.3. Mapa de Procesos

A continuación se muestra el mapa actualizado de procesos de la Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial, producto de varios talleres realizados con el personal directivo de la SIA.

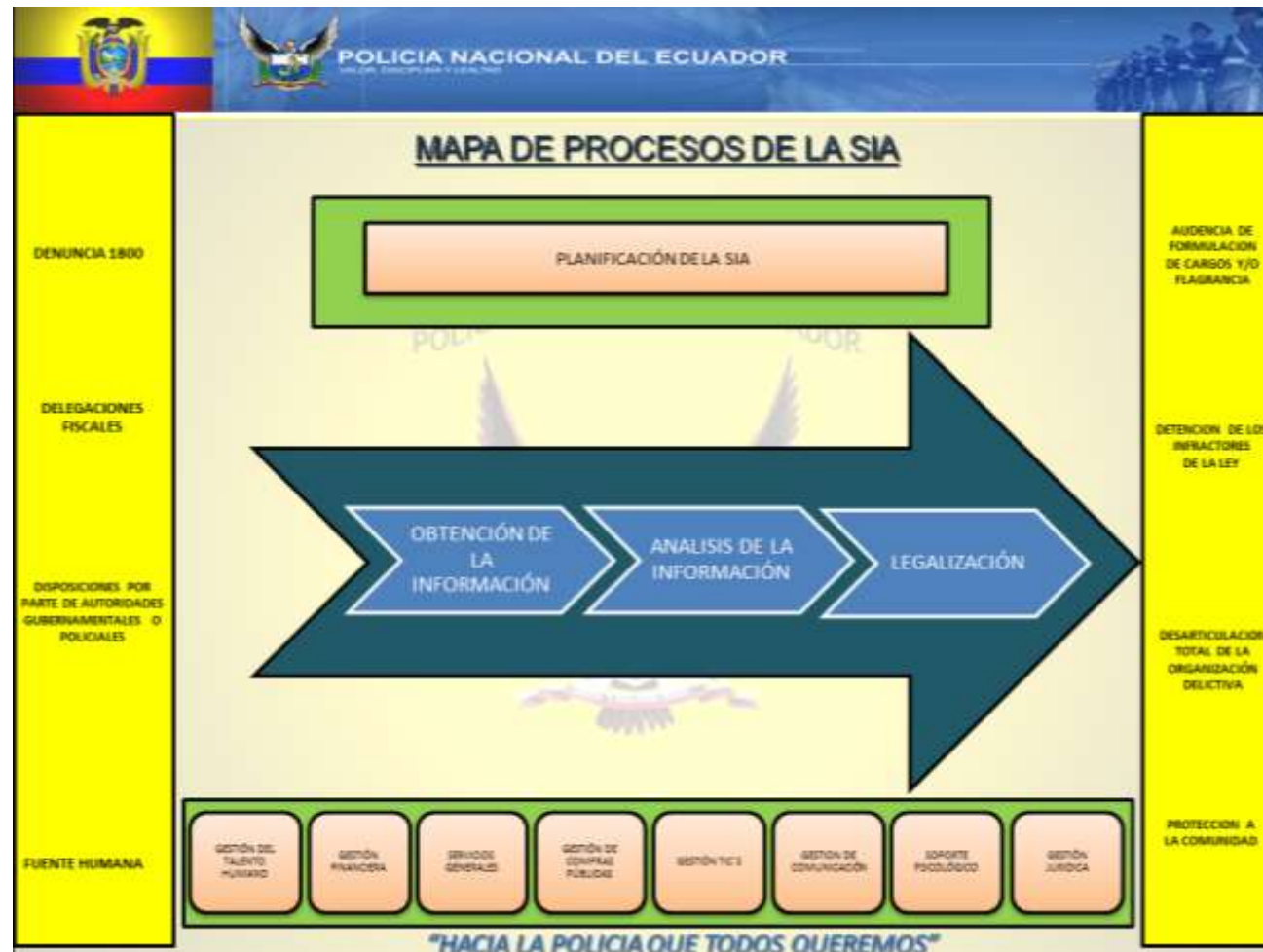


Figura 9 - Mapa de Procesos de la SIA

## CAPÍTULO IV

### CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

#### 4.1. Caracterización de procesos de la SIA

A partir del mapa de procesos presentado en el capítulo anterior, a continuación se detalla el “Inventario de procesos” y sus respectivas caracterizaciones mediante hojas con formato estandarizado.

##### 4.1.1. Inventario de procesos

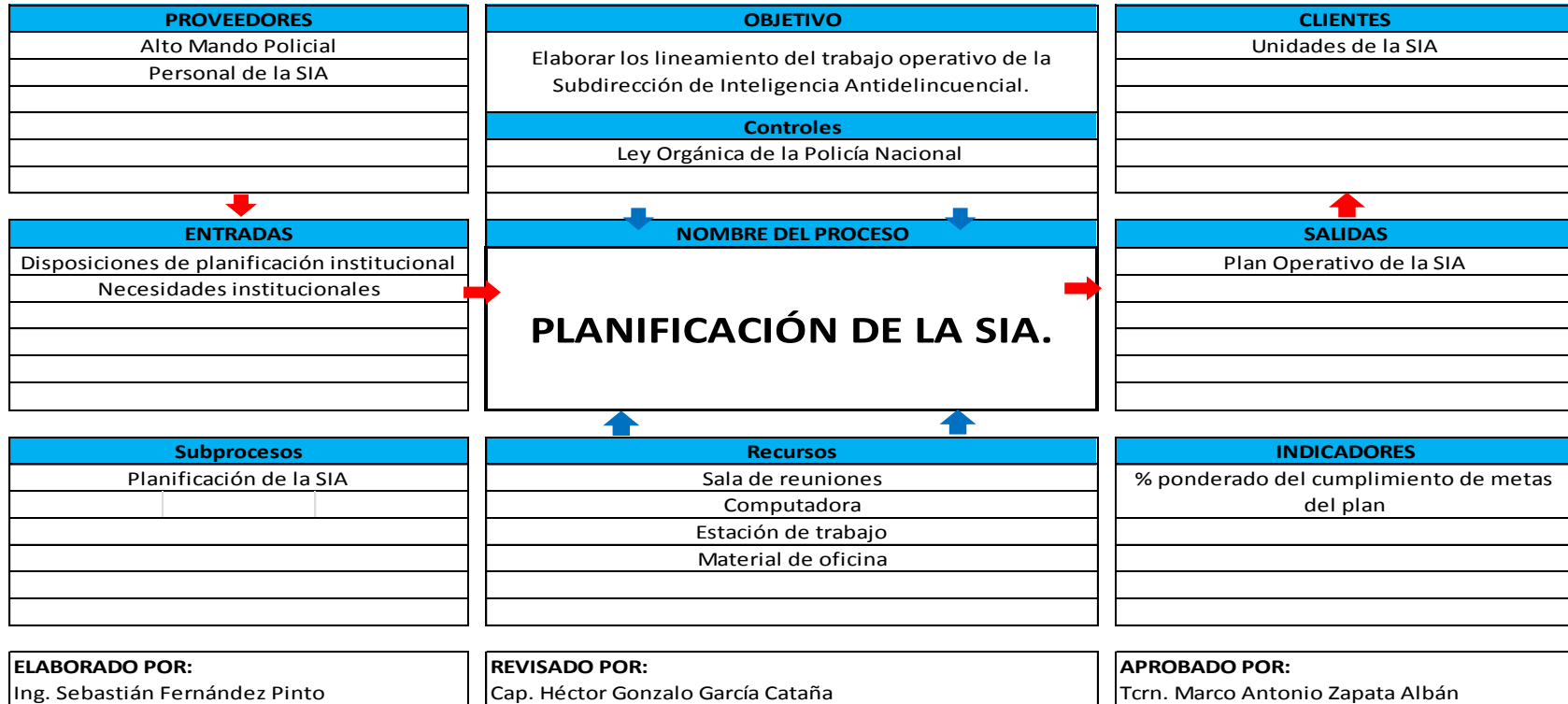
Tabla 2 - Inventario de procesos

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	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

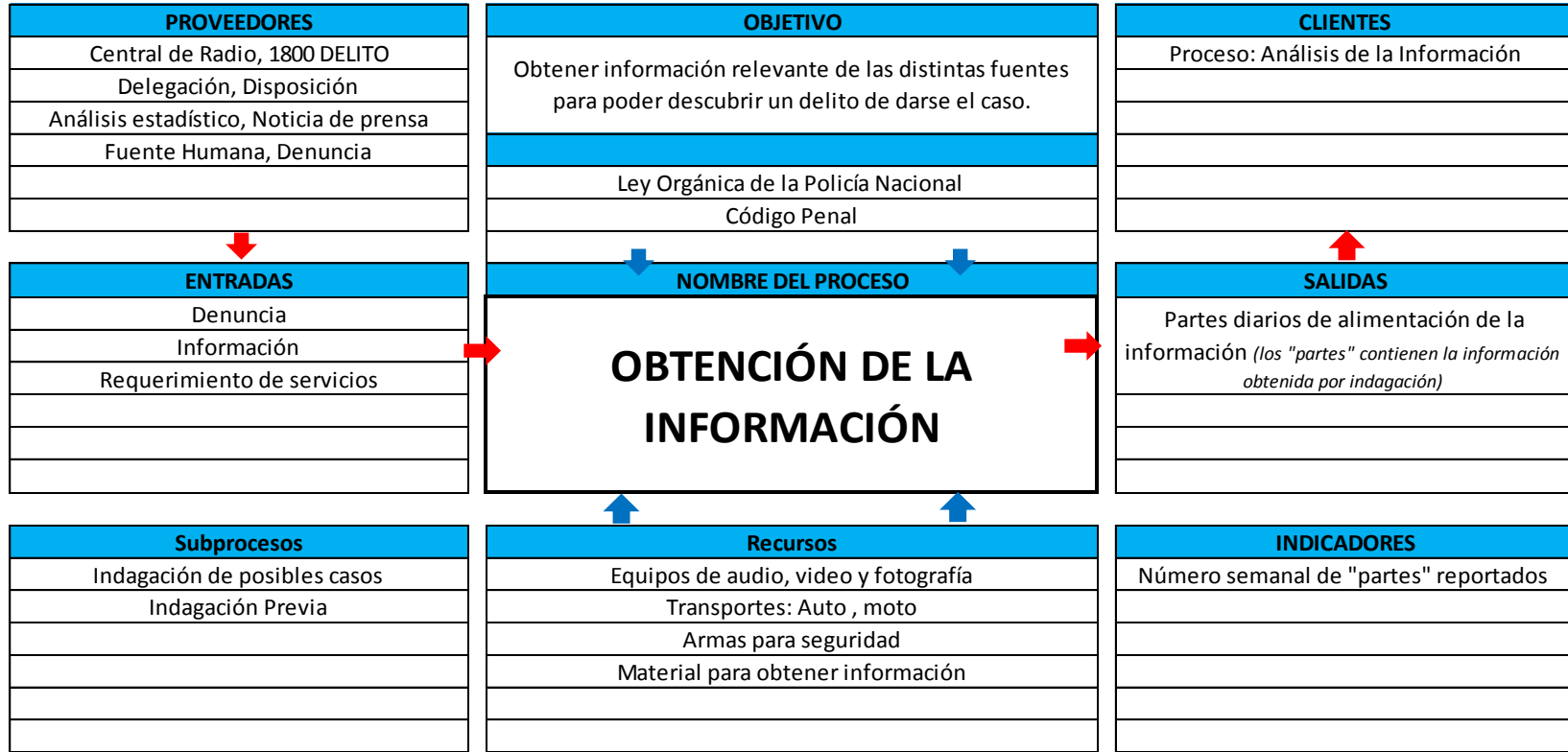


4.1.2. Hojas de caracterización de cada proceso

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> PLANIFICACIÓN DE LA SIA	<b>CODIFICACIÓN:</b> PS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Subdirector de Inteligencia Antidelincuencial	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el establecimiento de lineamientos y termina con la ejecución de la planificación.		



<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.		

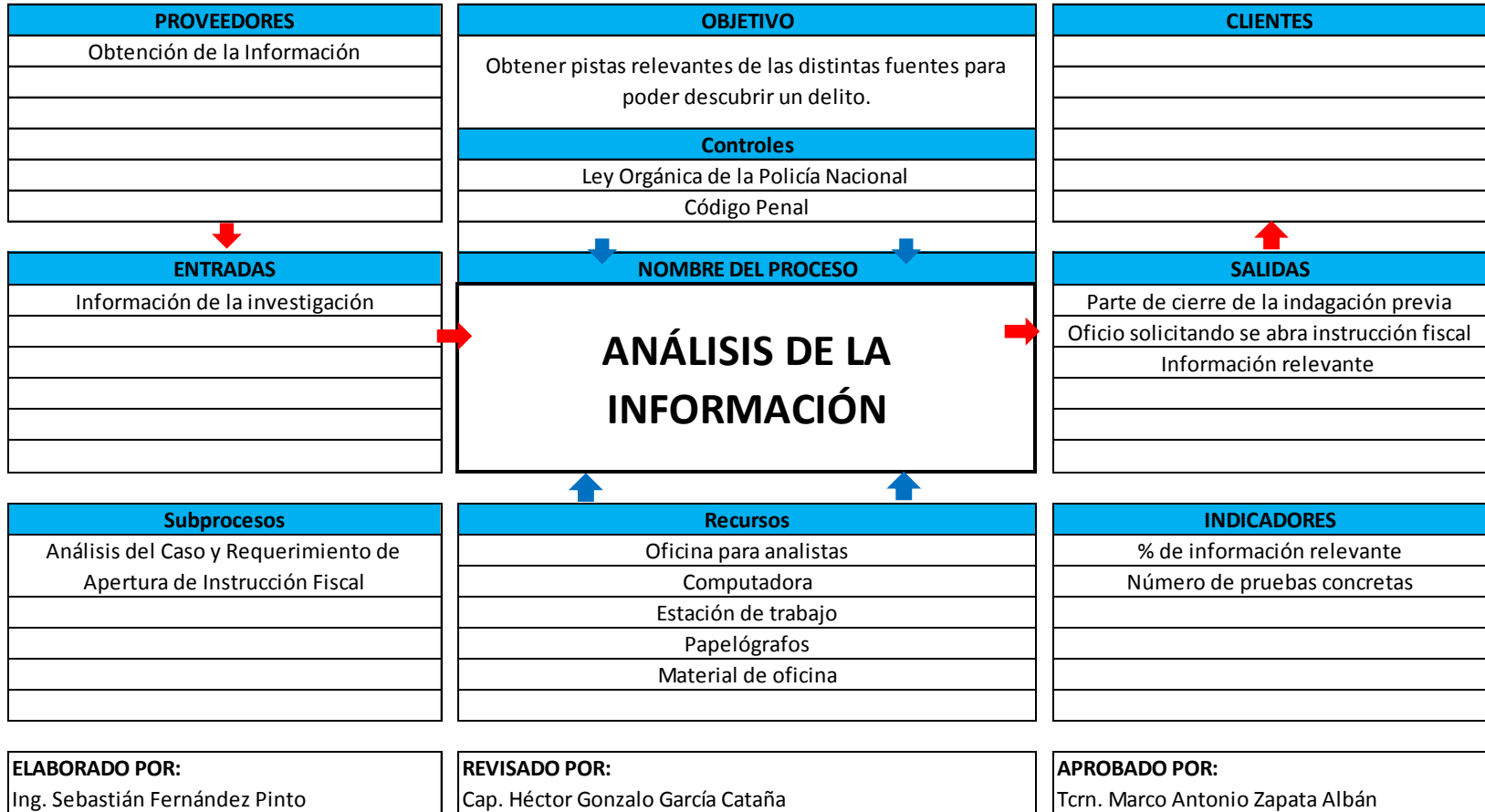


**ELABORADO POR:**  
Ing. Sebastián Fernández Pinto

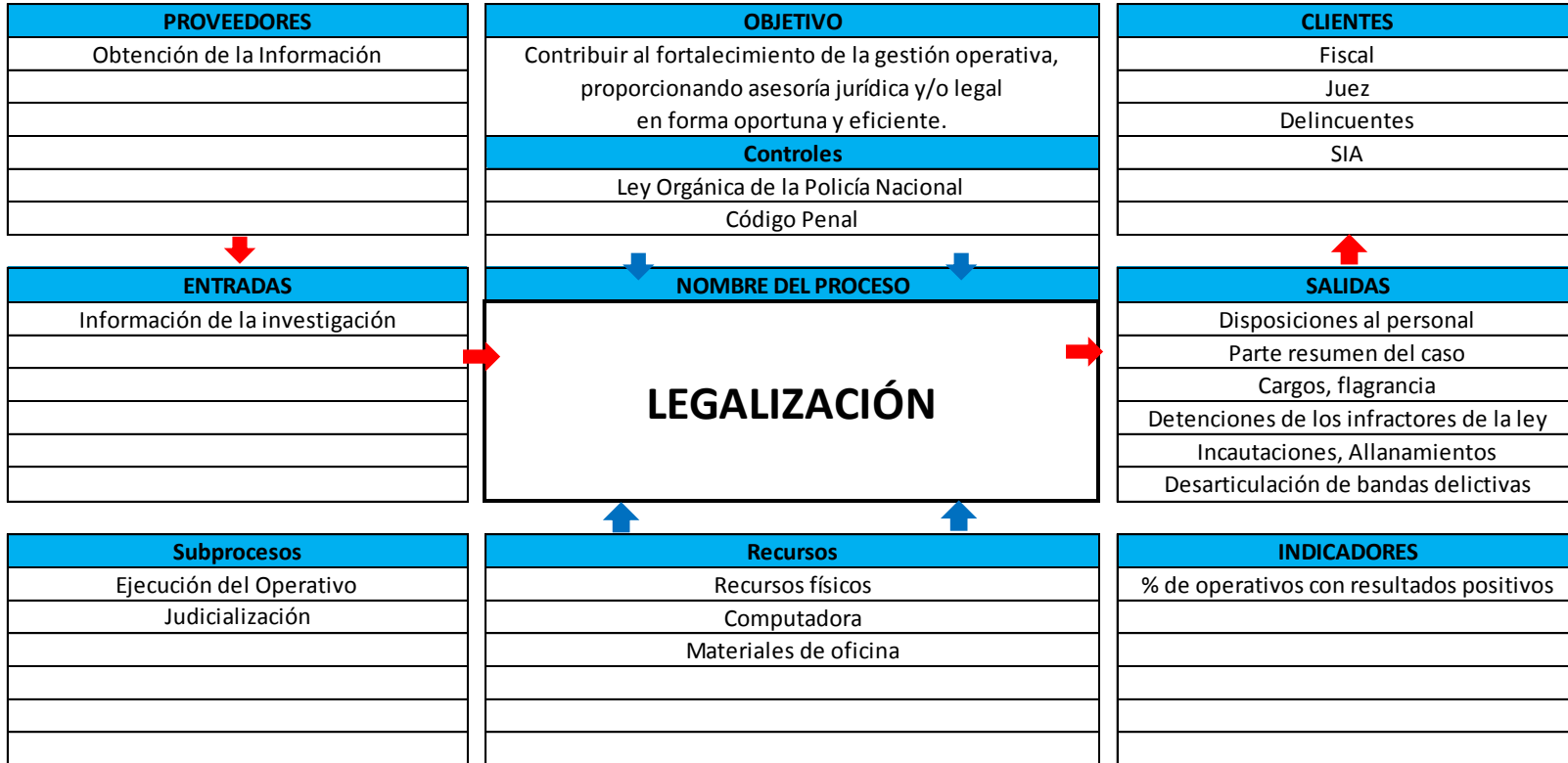
**REVISADO POR:**  
Cap. Héctor Gonzalo García Cataña

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

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	<b>CODIFICACIÓN:</b> AI	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Analista	<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>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:**  
Tcrn. Marco Antonio Zapata Albán

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CODIFICACIÓN:</b> TH	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Director de TTHH	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la elaboración de la orden del cuerpo y termina con los pases del personal		



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CODIFICACIÓN:</b> GF	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe Financiero	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la Gestión de Presupuesto y termina con la Transferencia de Fondos		



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

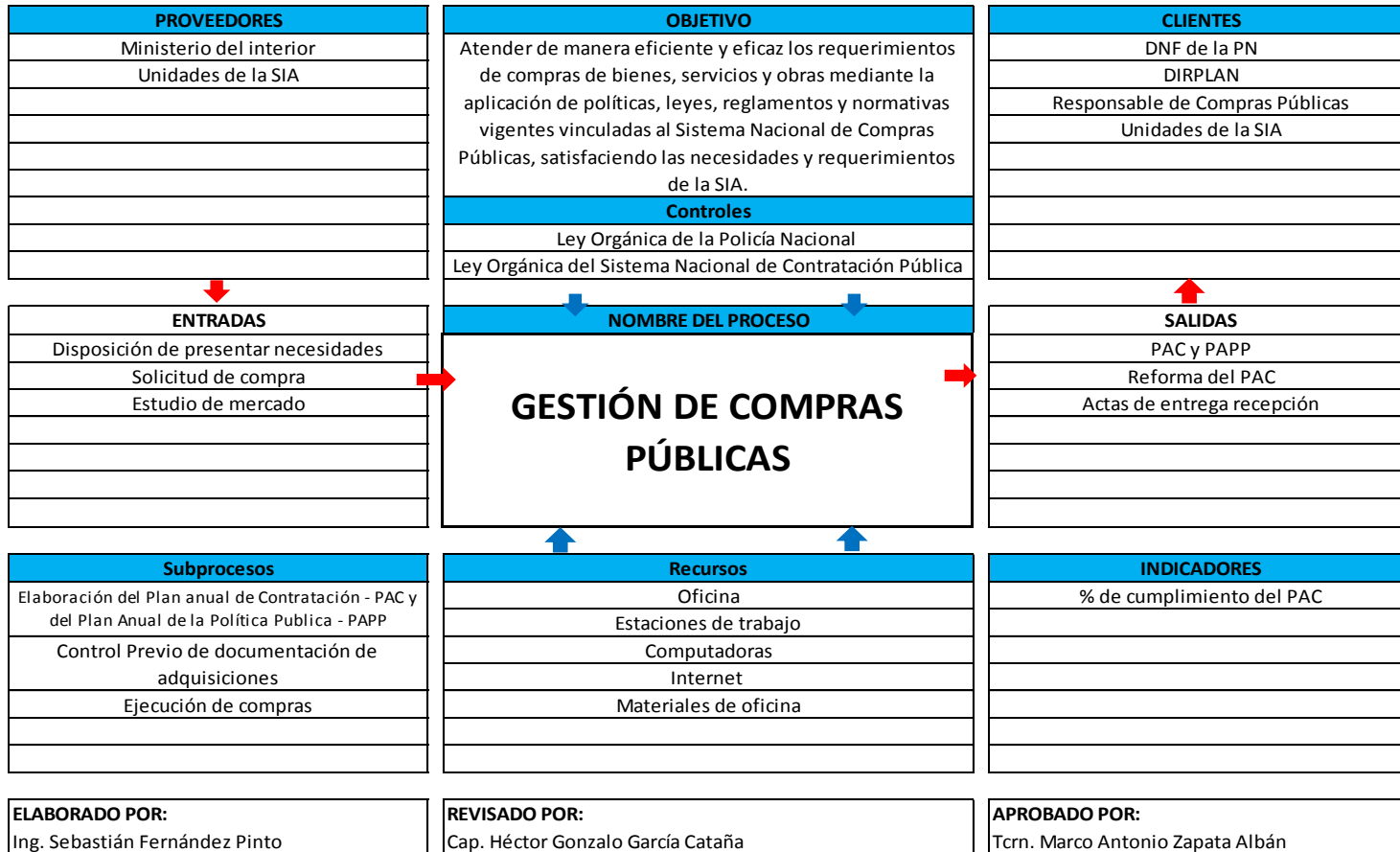
**REVISADO POR:**  
Cap. Héctor Gonzalo García Cataña

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

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CODIFICACIÓN:</b> SG	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe de Servicios Generales	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el Mantenimiento de Vehículos y termina con el Control de Rastrillo		



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	<b>CODIFICACIÓN:</b> CP	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe de Servicios Generales	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el Mantenimiento de Vehículos y termina con el Control de Rastrillo		





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC'S	<b>CODIFICACIÓN:</b> GT	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Director de TIC's	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Help Desk y termina con Informática Forense		



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

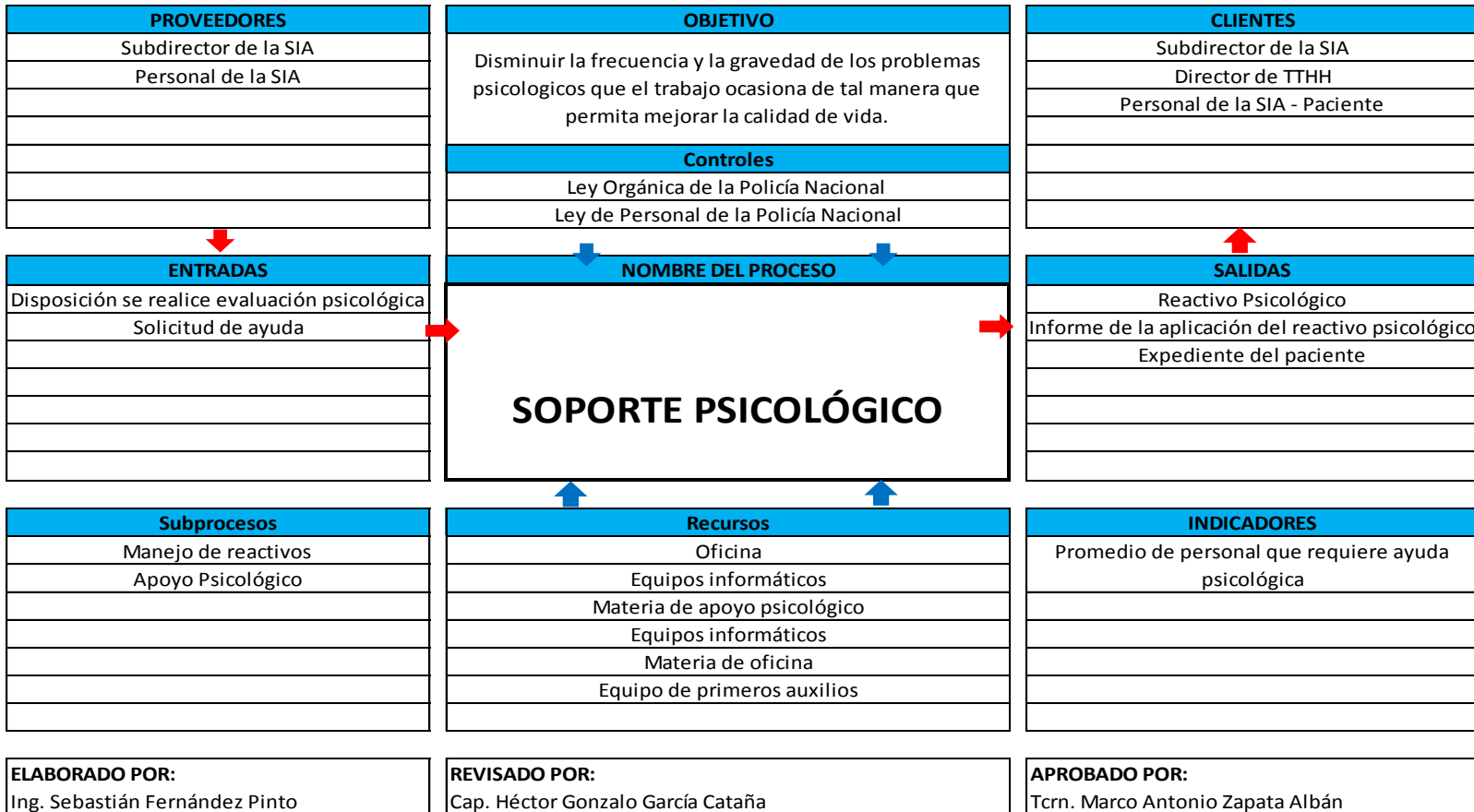
**REVISADO POR:**  
Cap. Héctor Gonzalo García Cataña

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

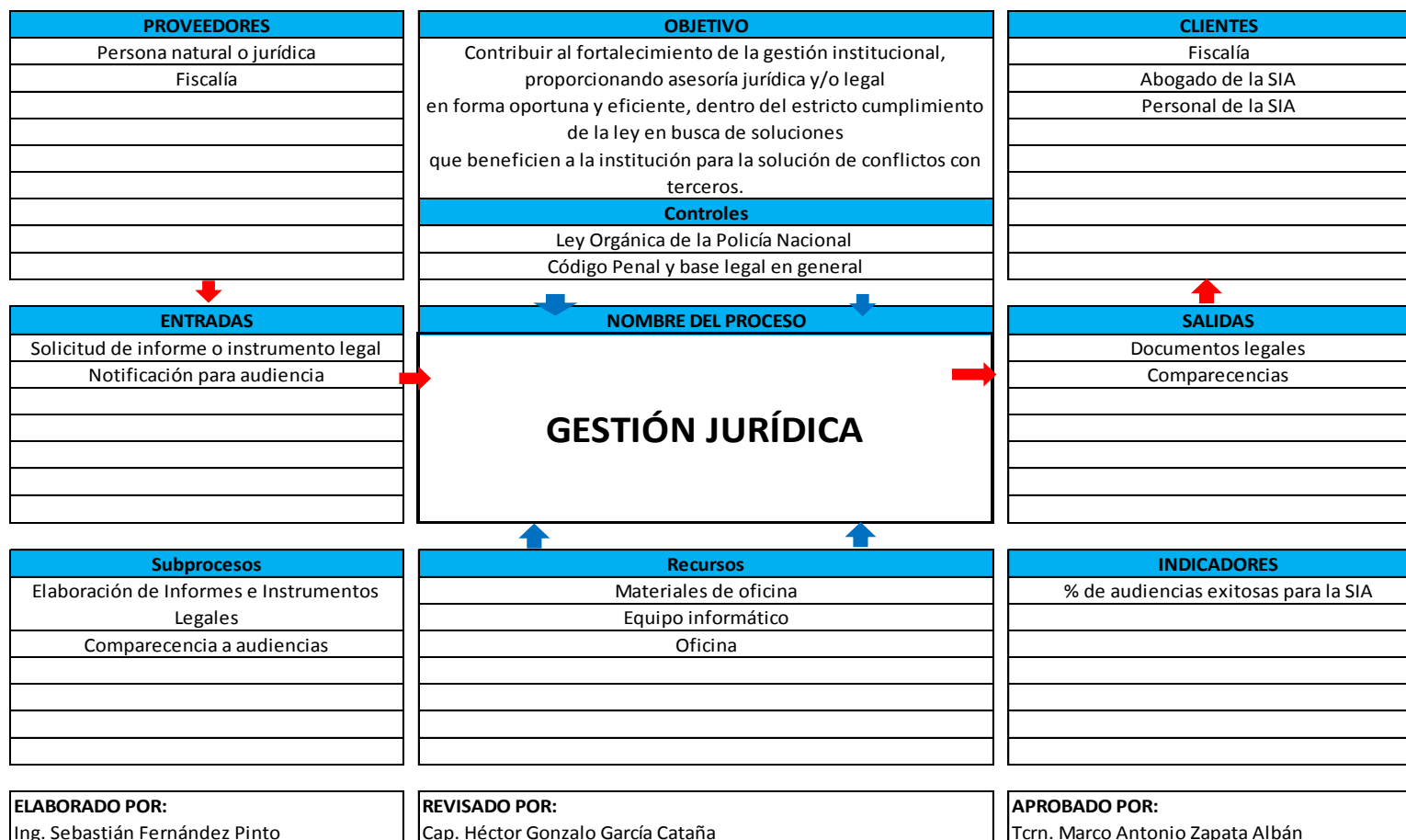
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>CODIFICACIÓN:</b> GC	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe de Comunicación	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la vinculación con la sociedad y termina con el monitoreo de Medios y Análisis de la Información		




<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> SOPORTE PSICOLÓGICO	<b>CODIFICACIÓN:</b> SP	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Psicólogo	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el Manejo de Reactivos Psicológicos y termina con el Apoyo Psicológico		

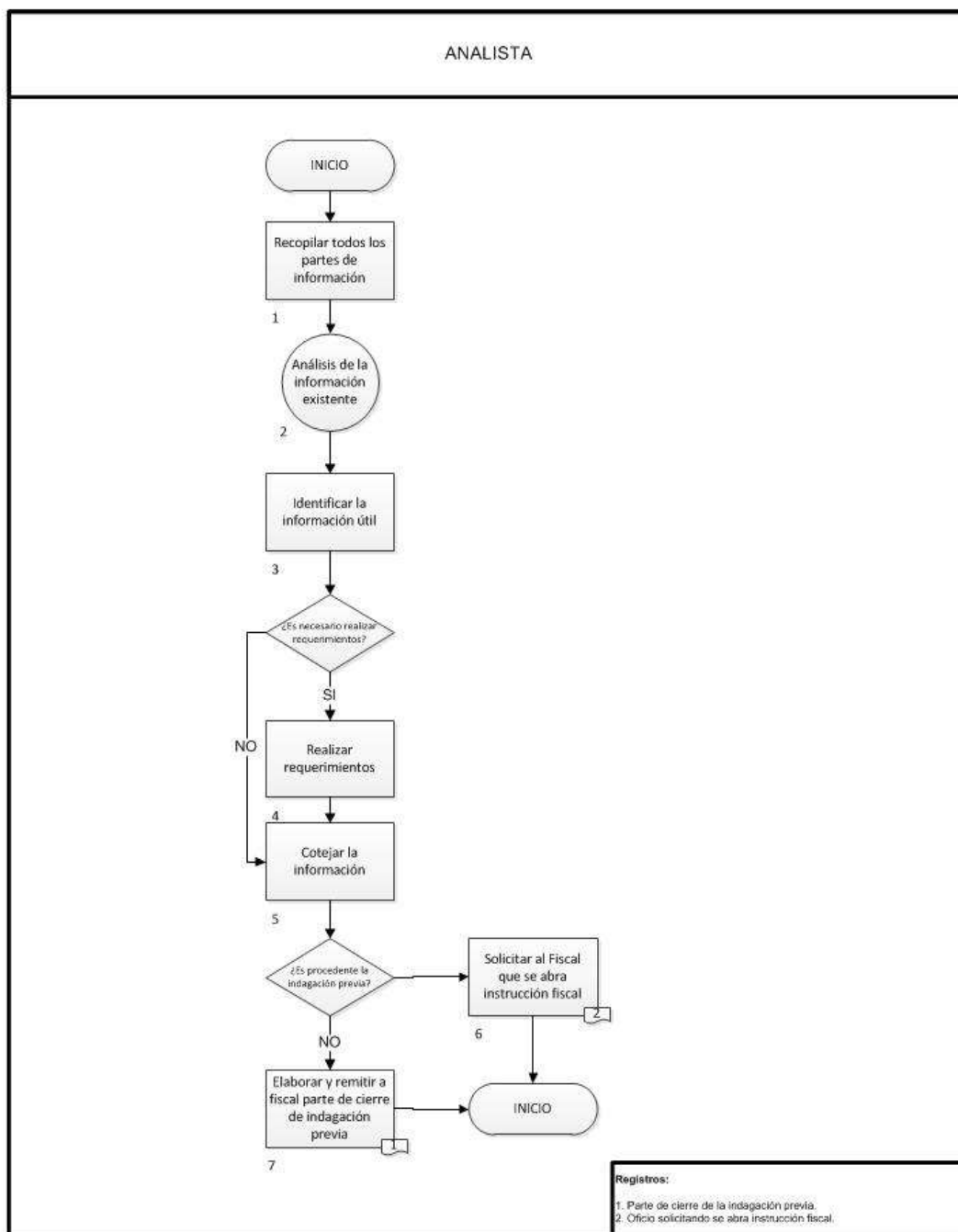



<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> GESTIÓN JURÍDICA	<b>CODIFICACIÓN:</b> GJ	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 05/11/2013
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe de Servicios Generales	<b>EDICIÓN:</b> 1	<b>FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 05/11/2013
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la elaboración de informes e instrumentos legales y termina con la comparecencia a audiencias		

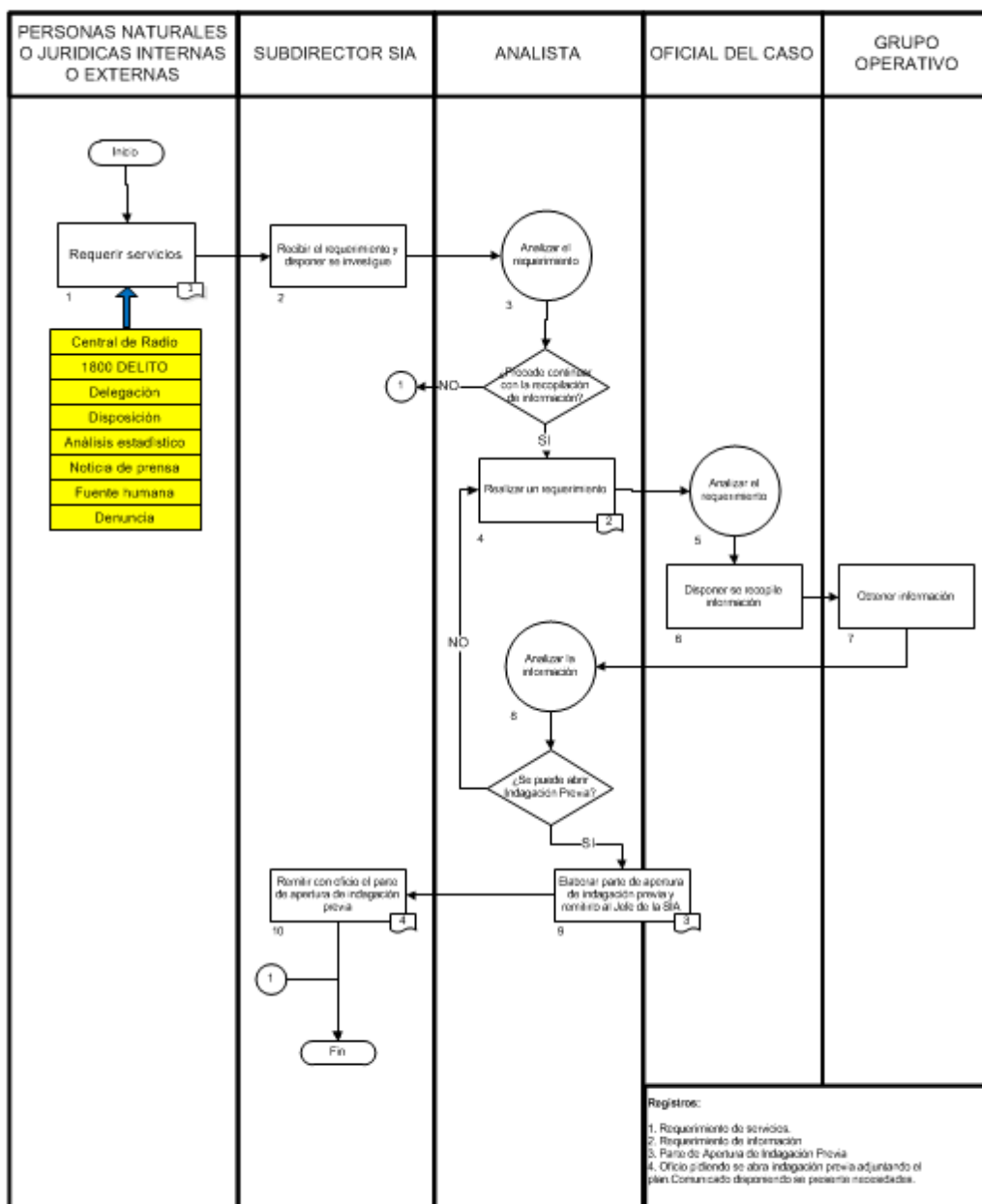



## 4.2. Modelamiento y Diagramación de los procesos y subproceso

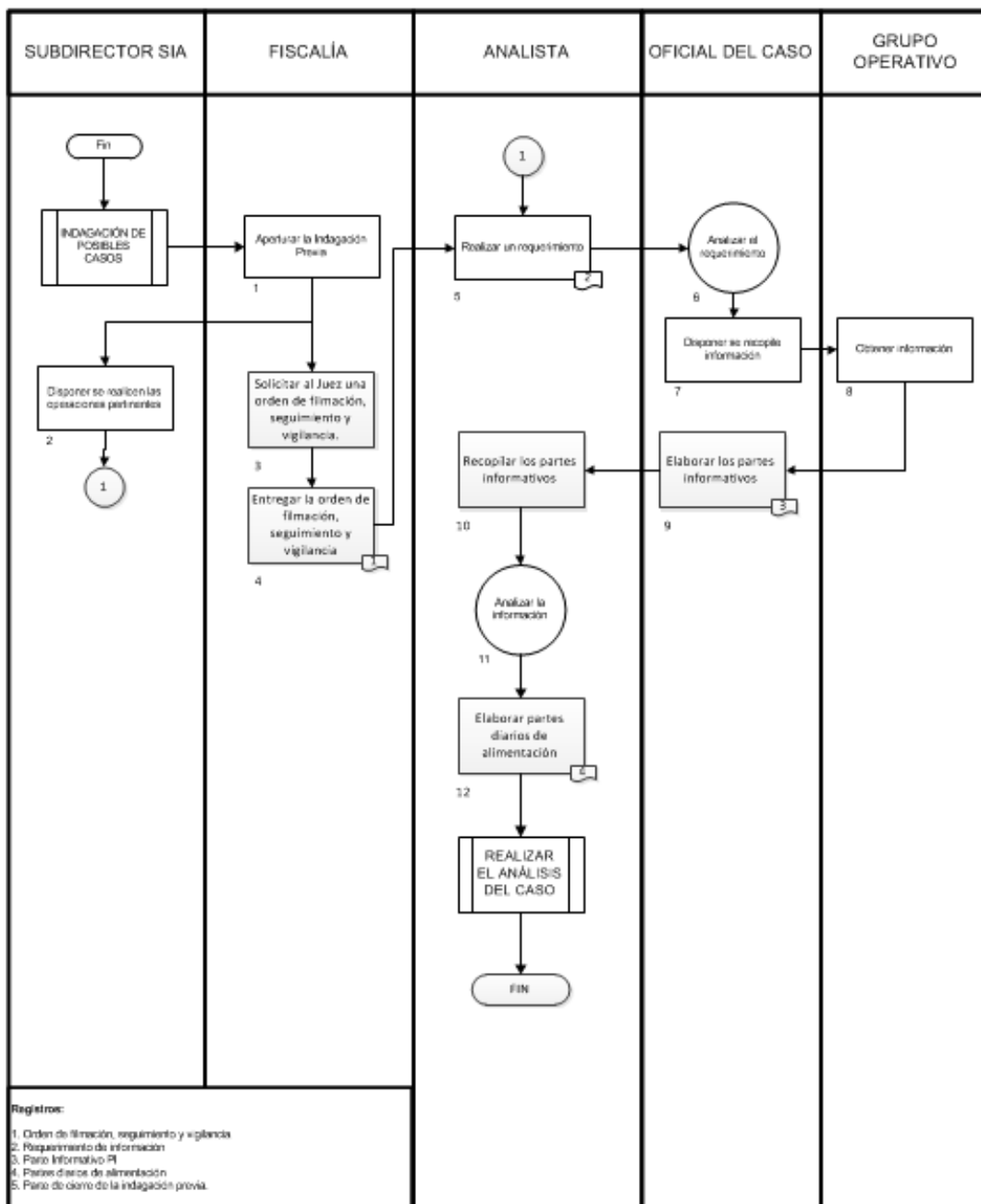
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> AL.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ANÁLISIS DEL CASO Y REQUERIMIENTO DE APERTURA DE INSTRUCCIÓN FISCAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



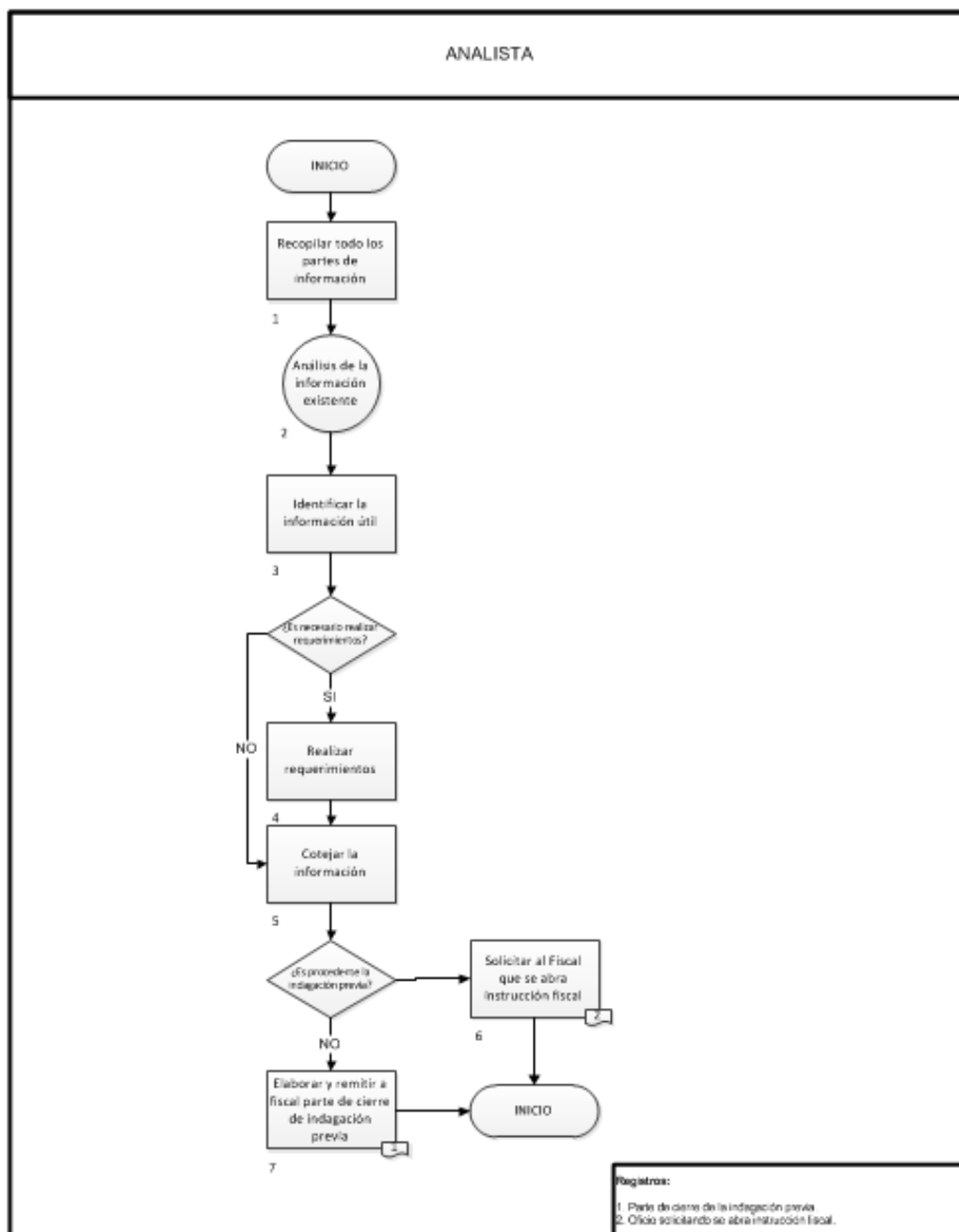
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> 01.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> INDAGACIÓN DE POSIBLES CASOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> 01.2 <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

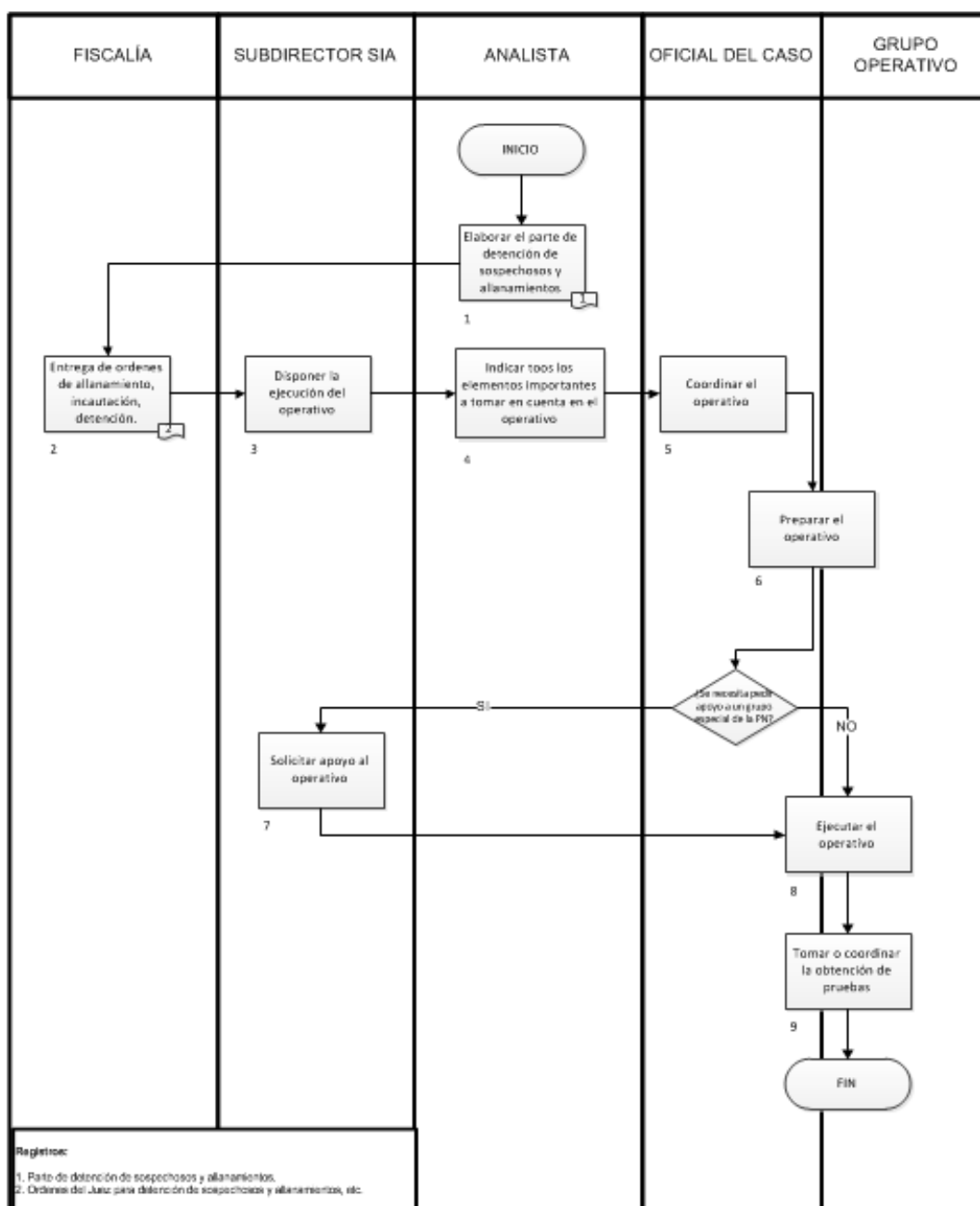


 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> AI.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ANÁLISIS DEL CASO Y REQUERIMIENTO DE APERTURA DE INSTRUCCIÓN FISCAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

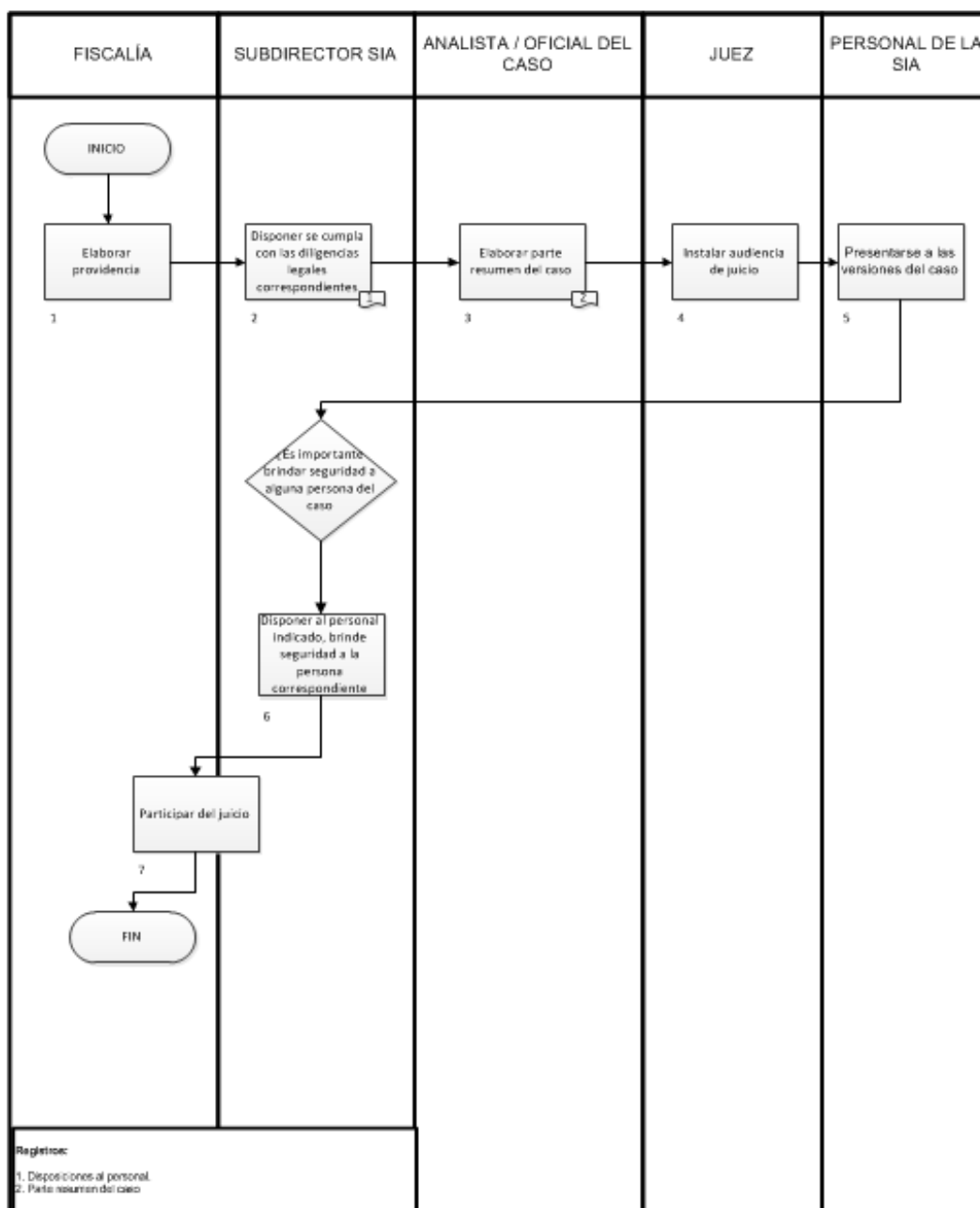





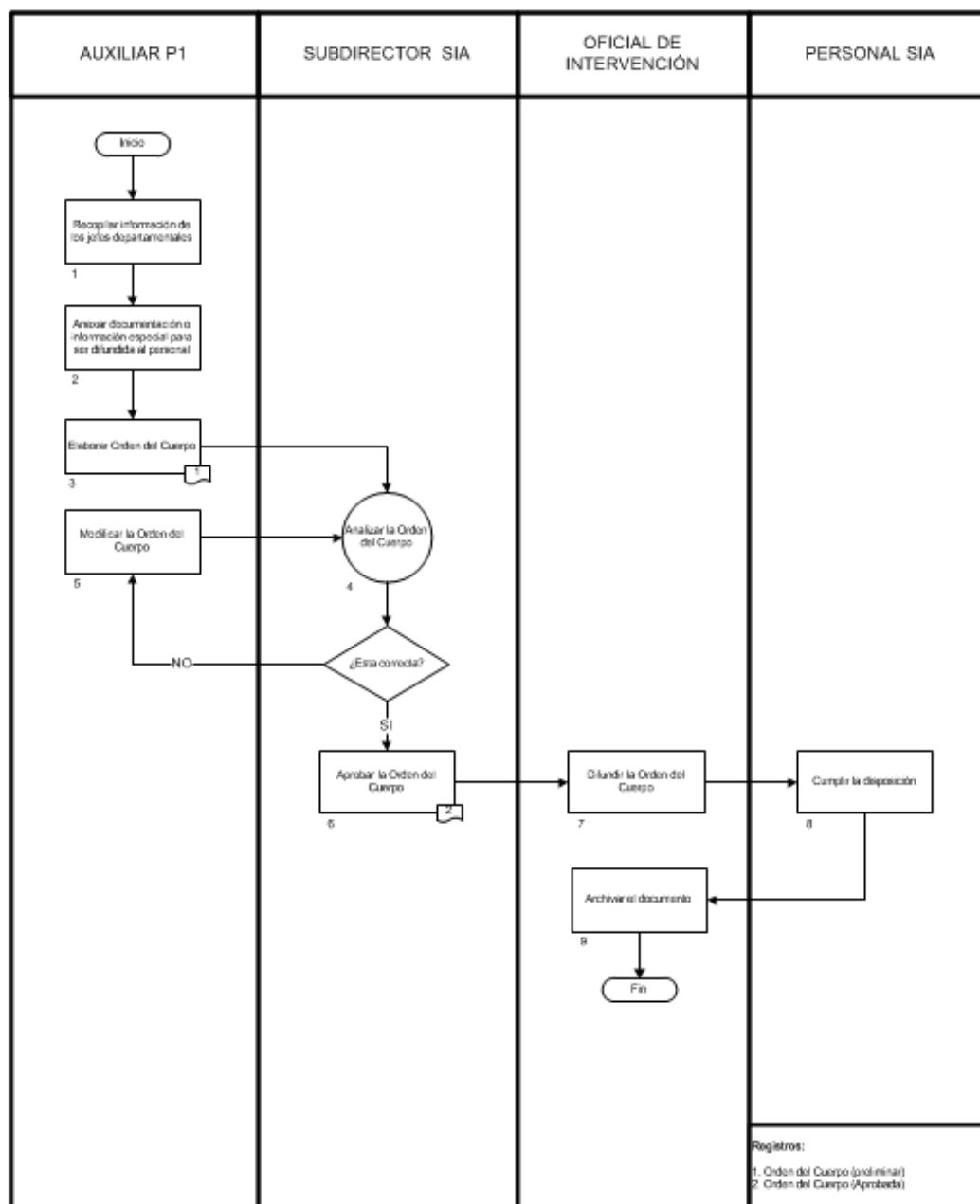
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> LEGALIZACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> LG.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> EJECUCIÓN DEL OPERATIVO	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




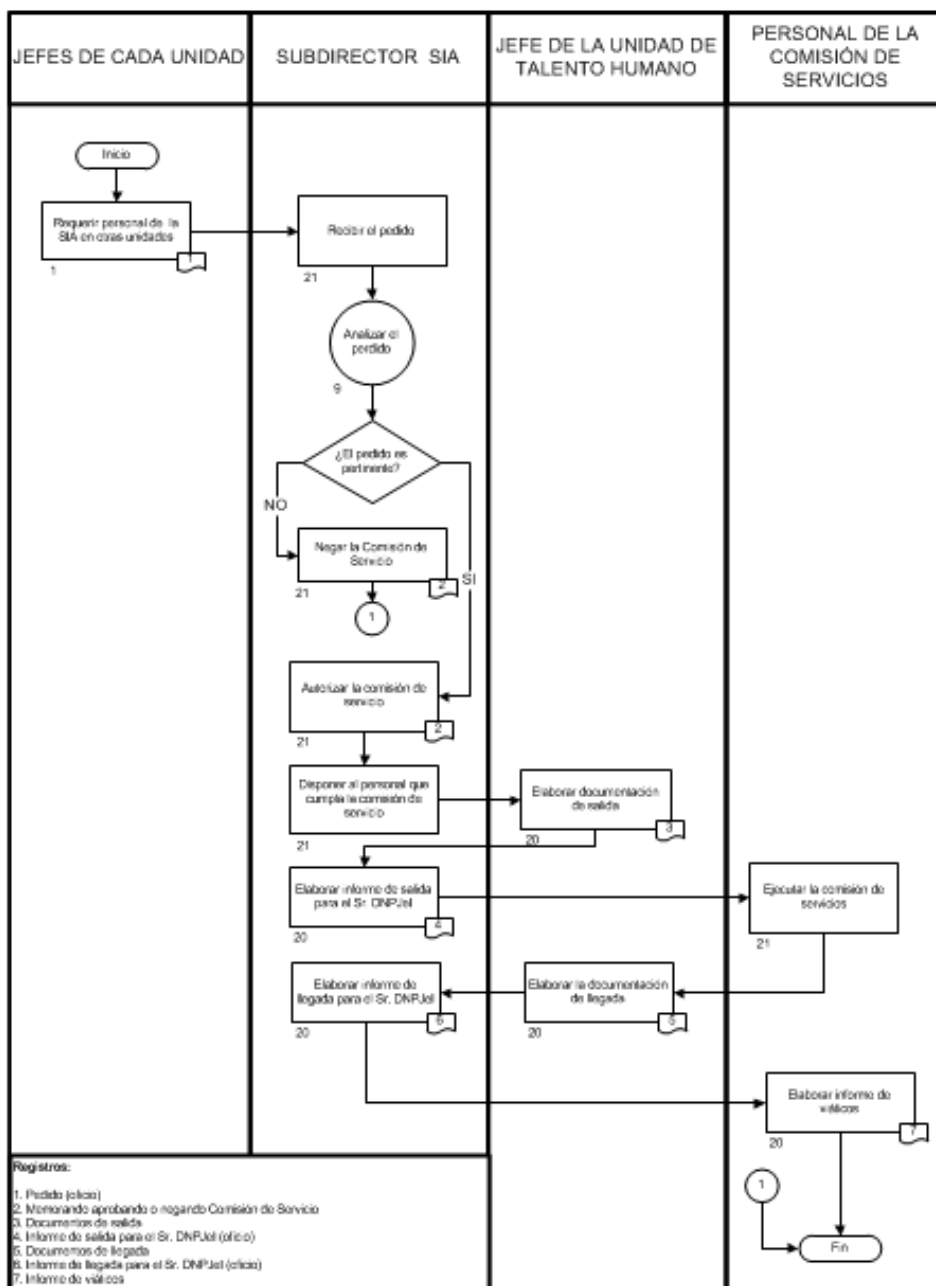
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> LEGALIZACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> LG.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> JUDICIALIZACIÓN	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



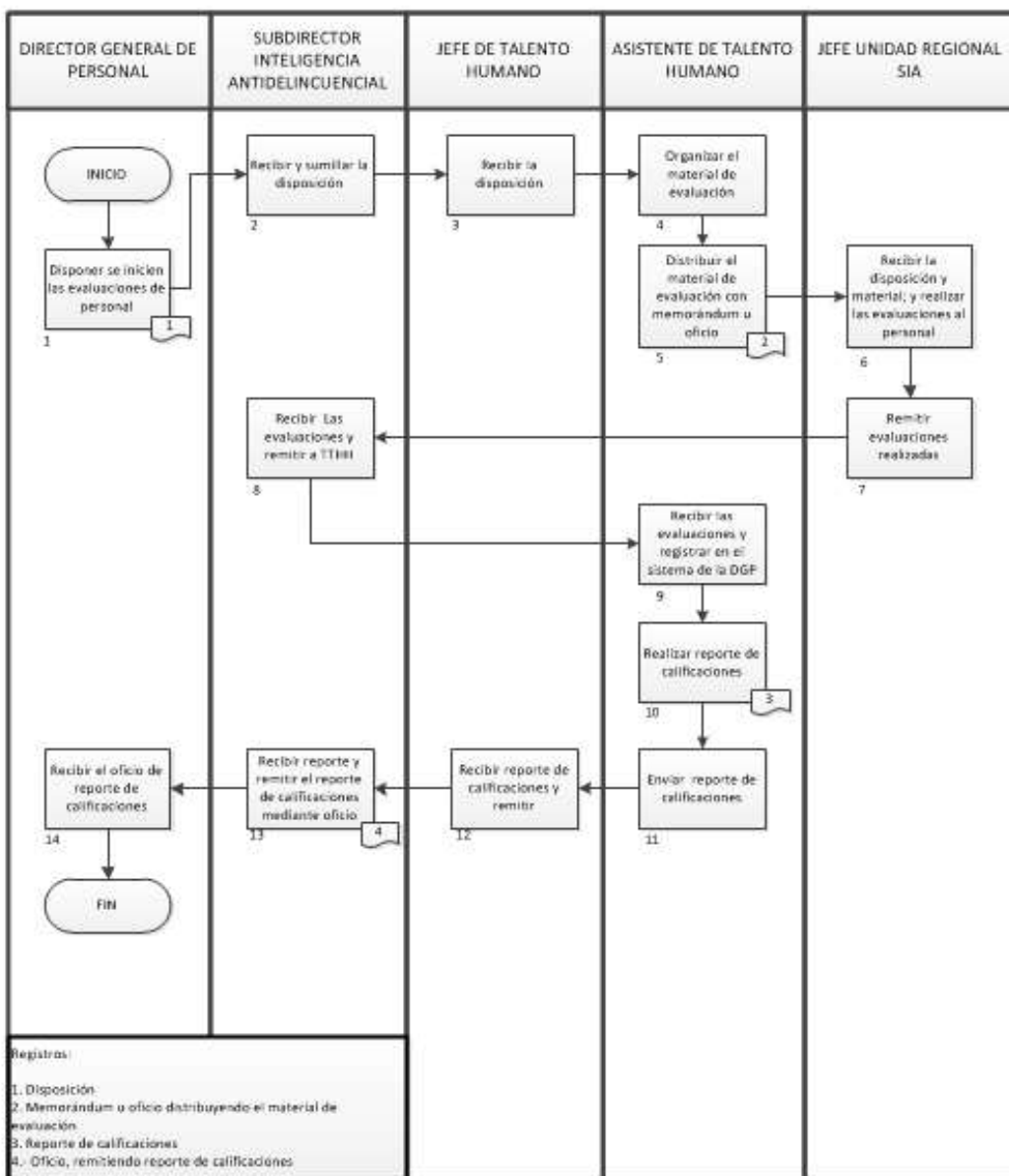
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ELABORACIÓN DE LA ORDEN DEL CUERPO	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



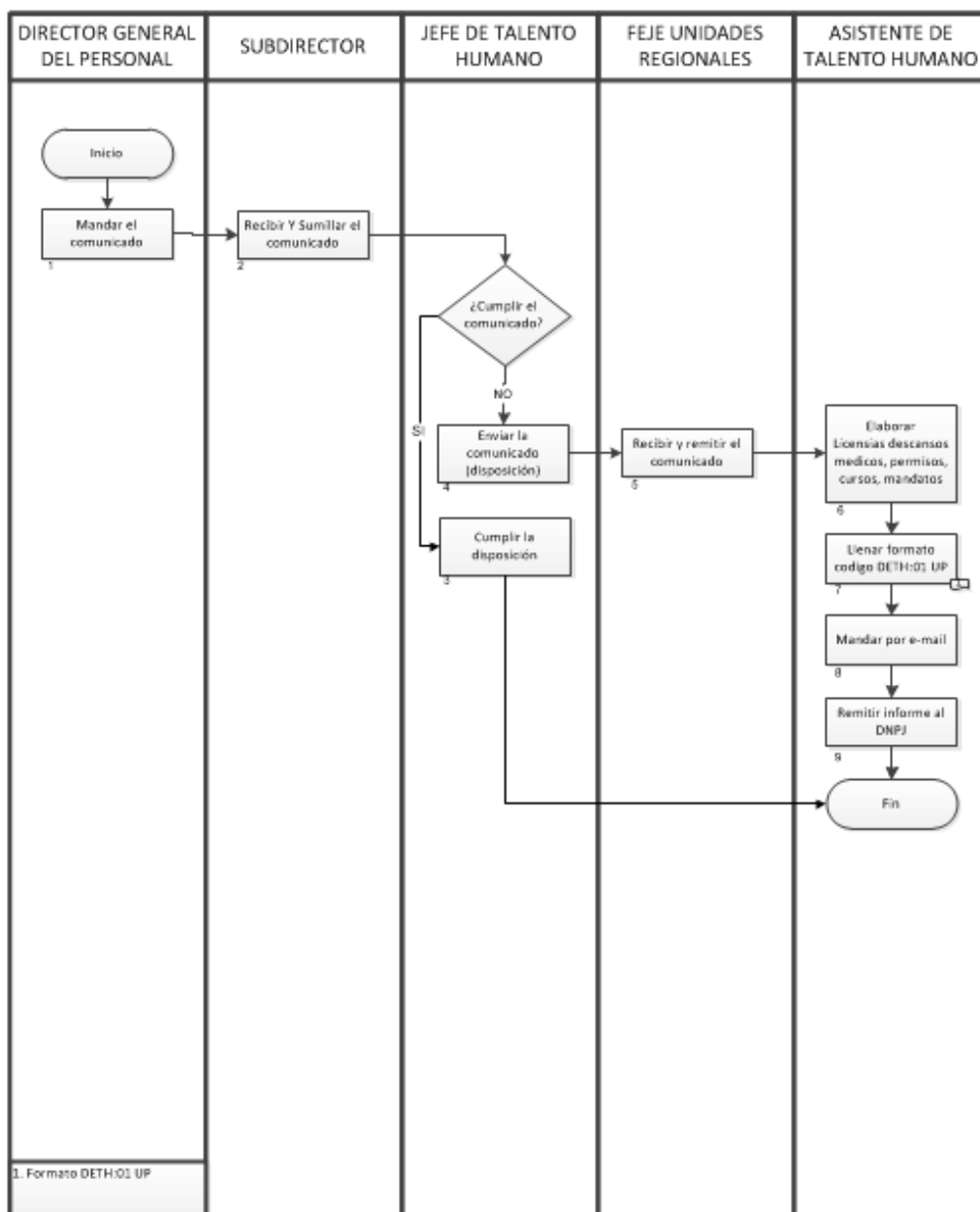
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> COMISIÓN DE SERVICIOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




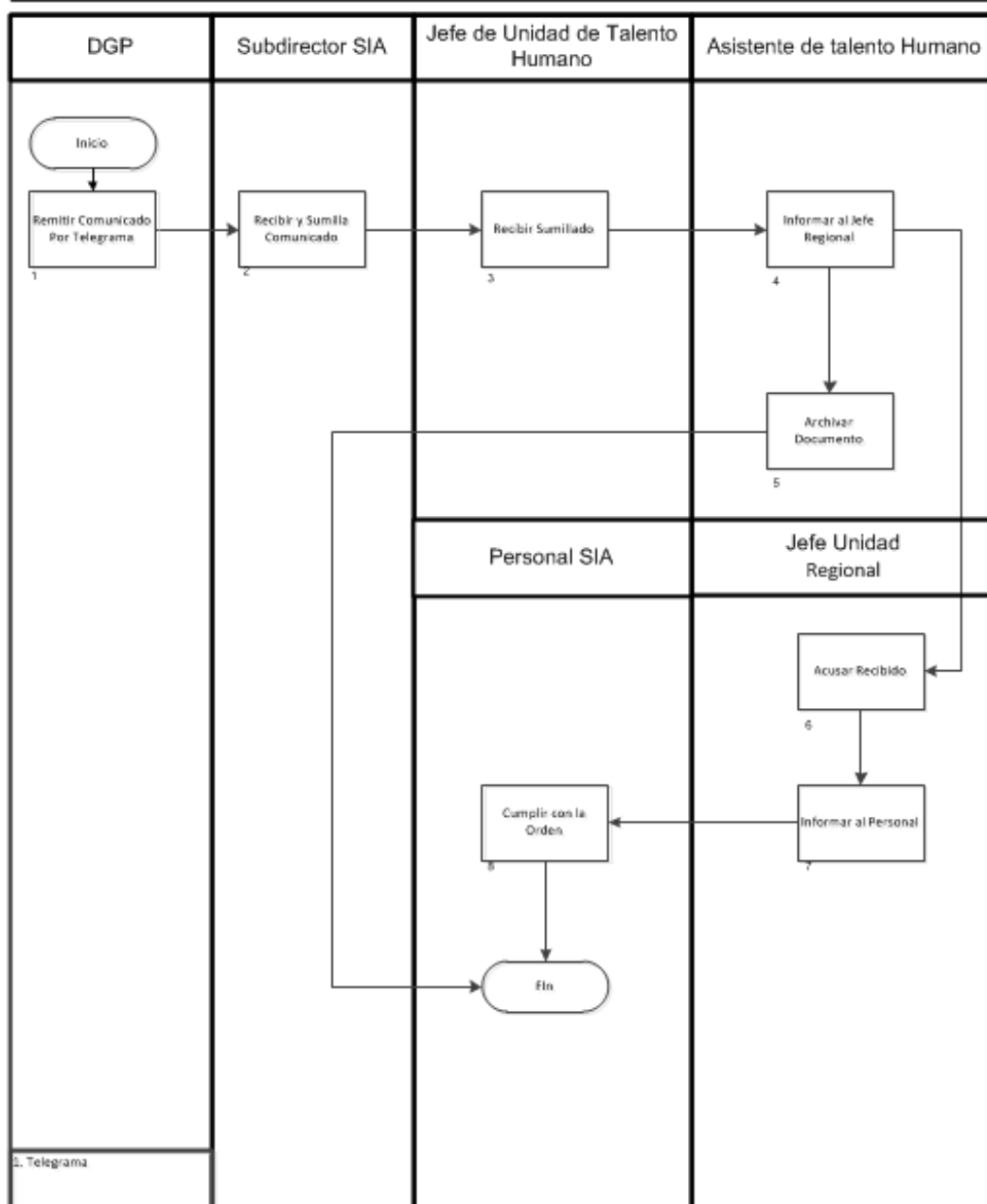
	<b>PROCESO</b> TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH.3 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/04/2013 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 14/04/2013 <b>PÁGINA:</b> 01
	<b>SUBPROCESO</b> EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PERSONAL	



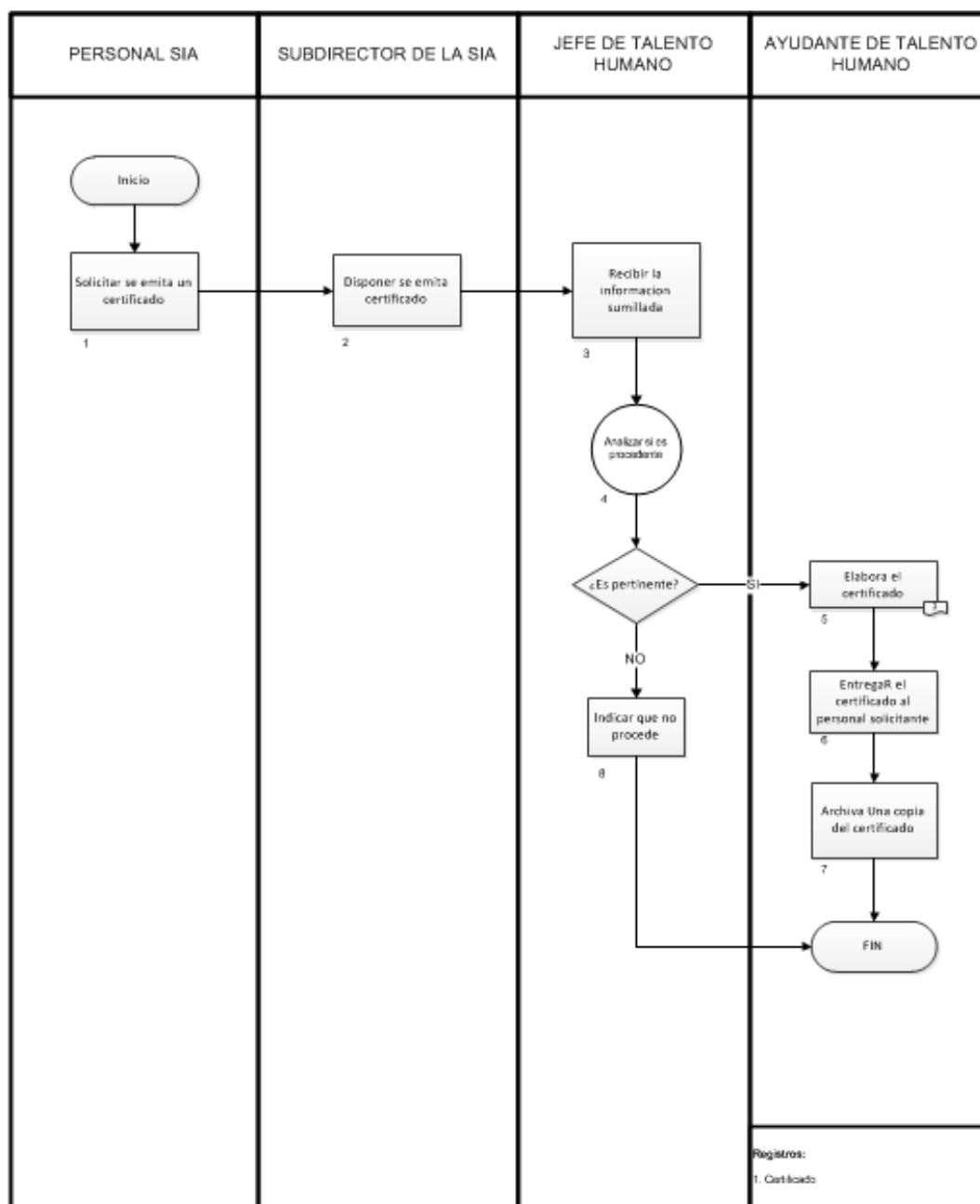
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH.4 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> DESLOCAMIENTO ESTANDARIZADO DE TALENTO HUMANO ACTUALIZADO (DETHA)	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 5 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> DIFUSIÓN DE COMUNICADOS AL PERSONAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

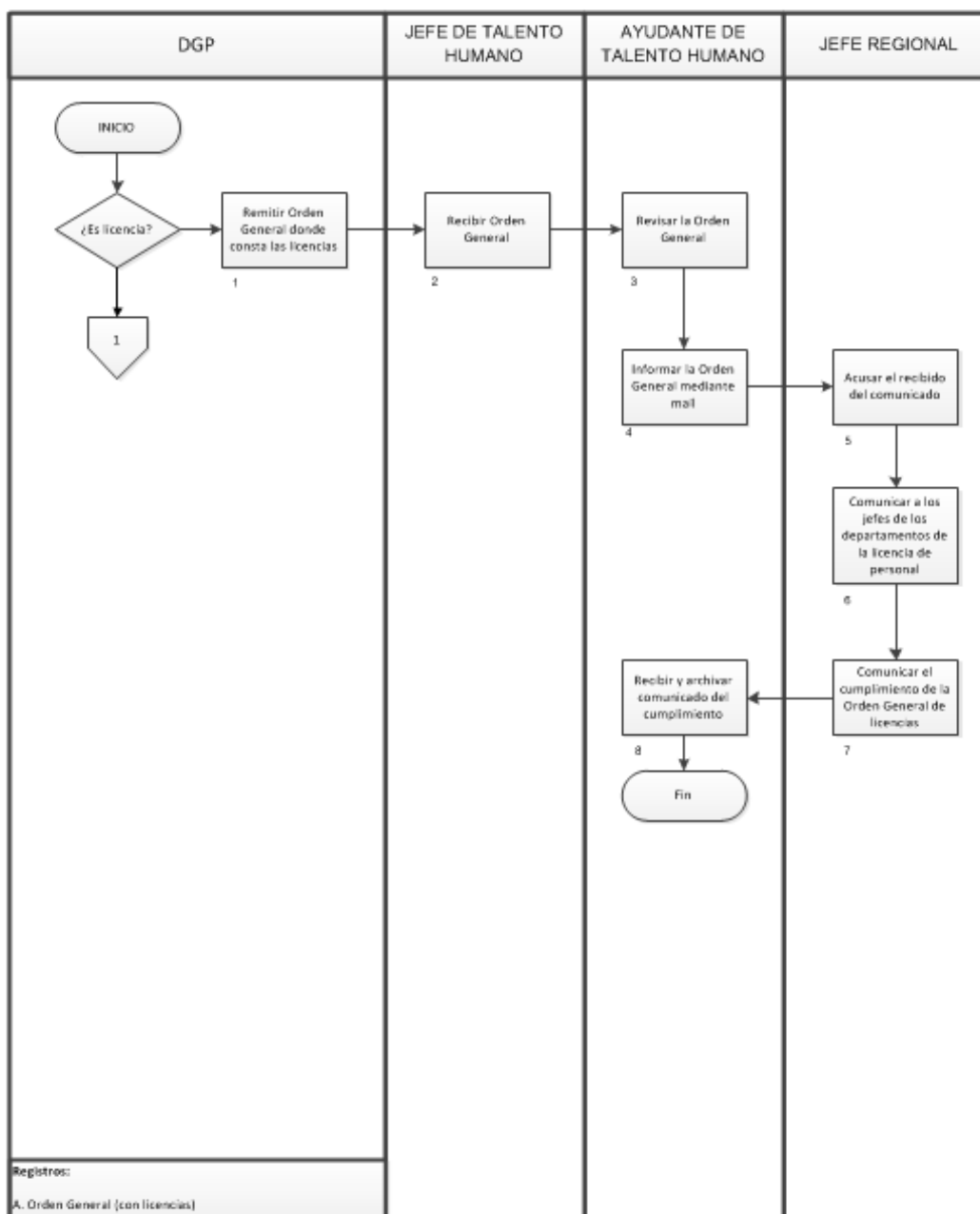



 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 6 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO O EMISIÓN DE CERTIFICADOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

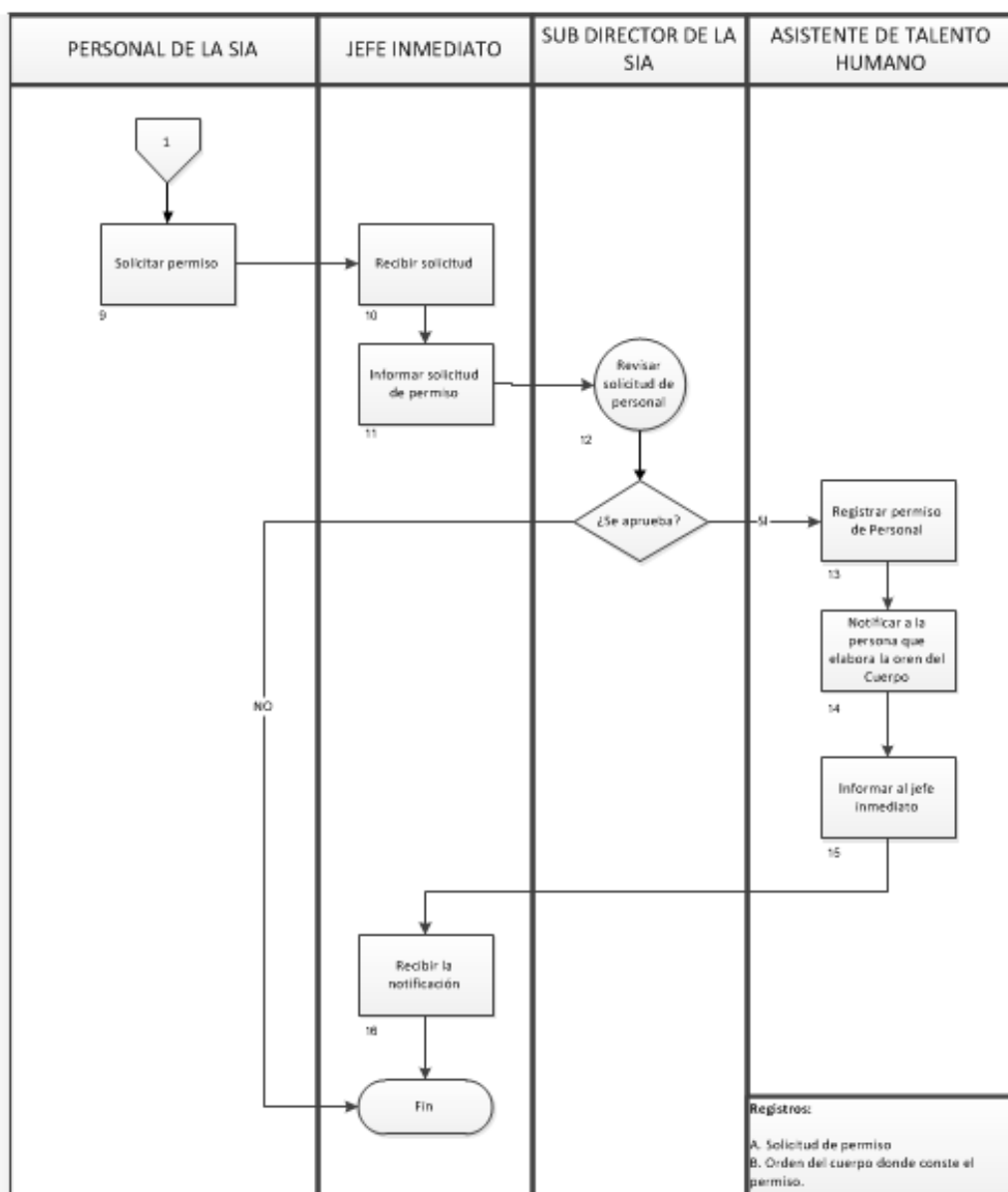





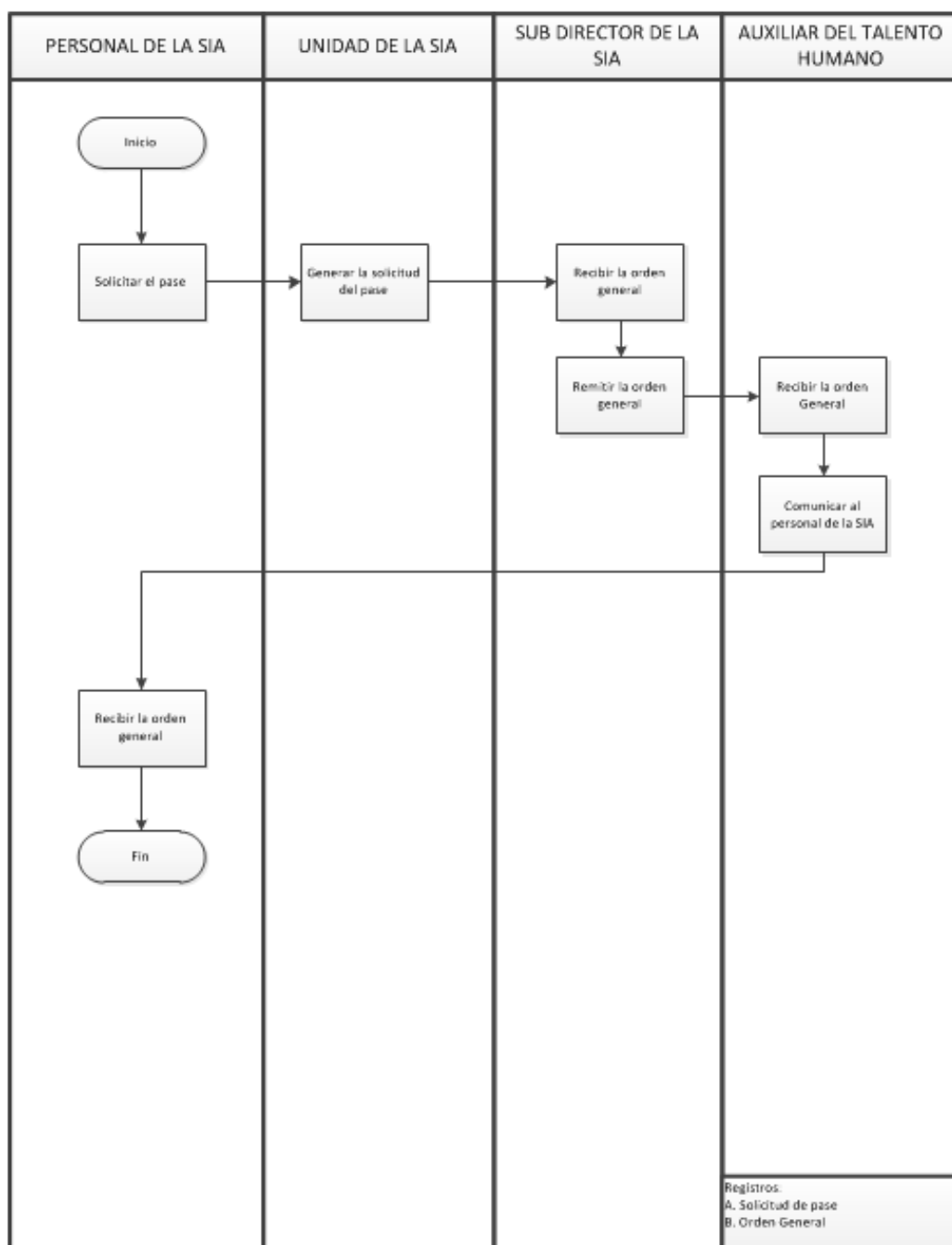
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 7 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> LICENCIA Y PERMISO DE PERSONAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




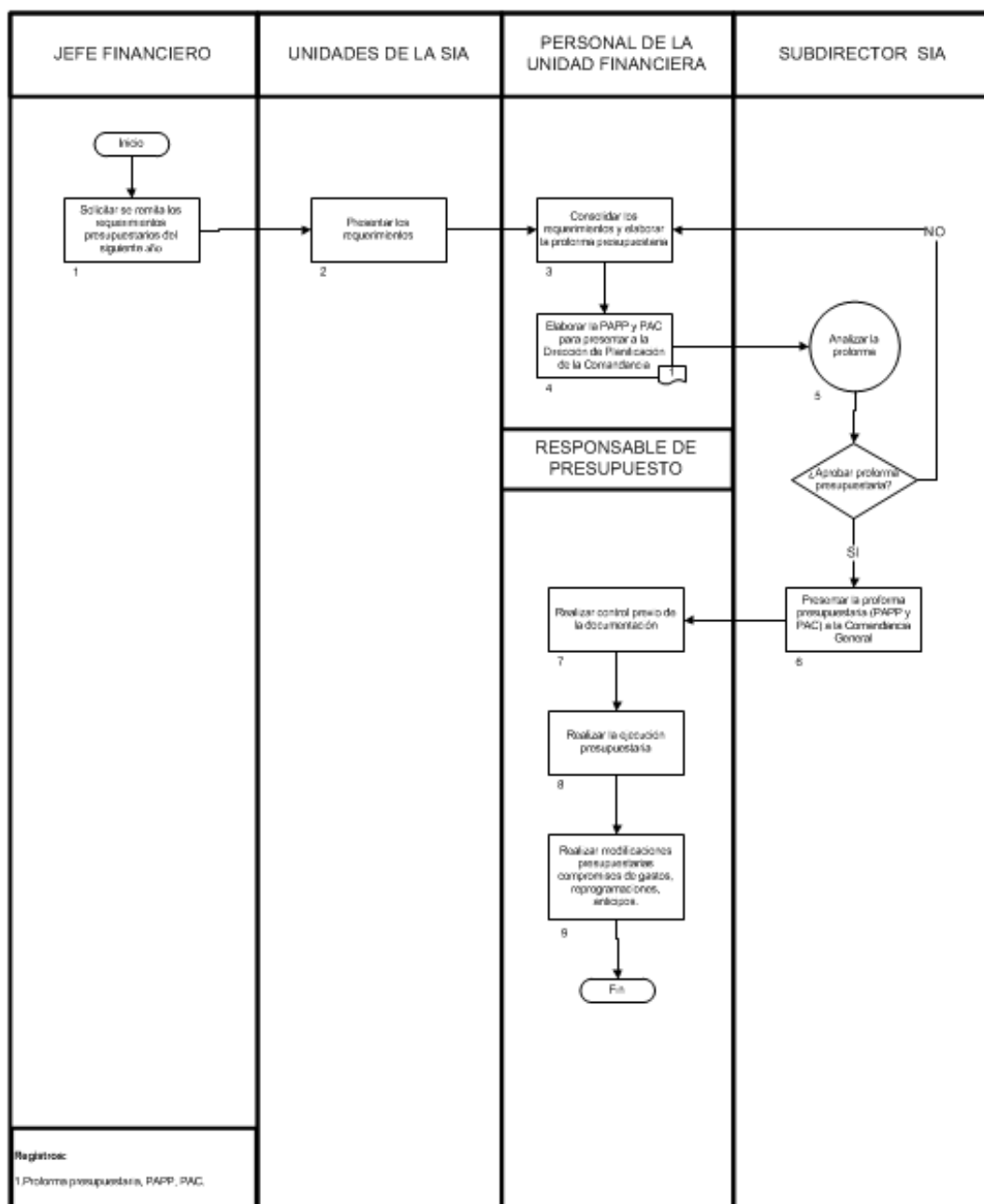
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 7 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> LICENCIA Y PERMISO DE PERSONAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



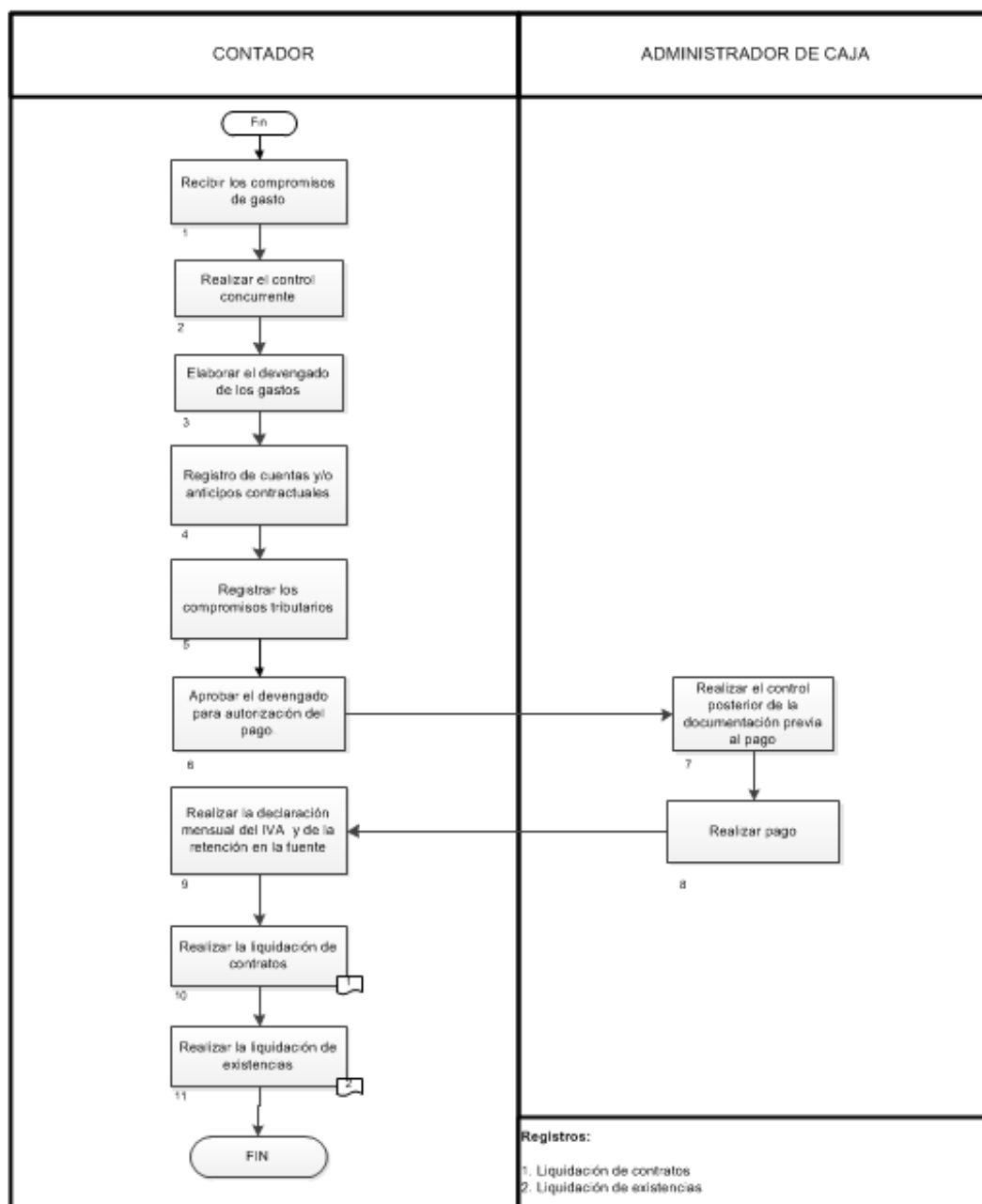
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>CÓDIGO:</b> TH 8 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO</b> PASES DE PERSONAL	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



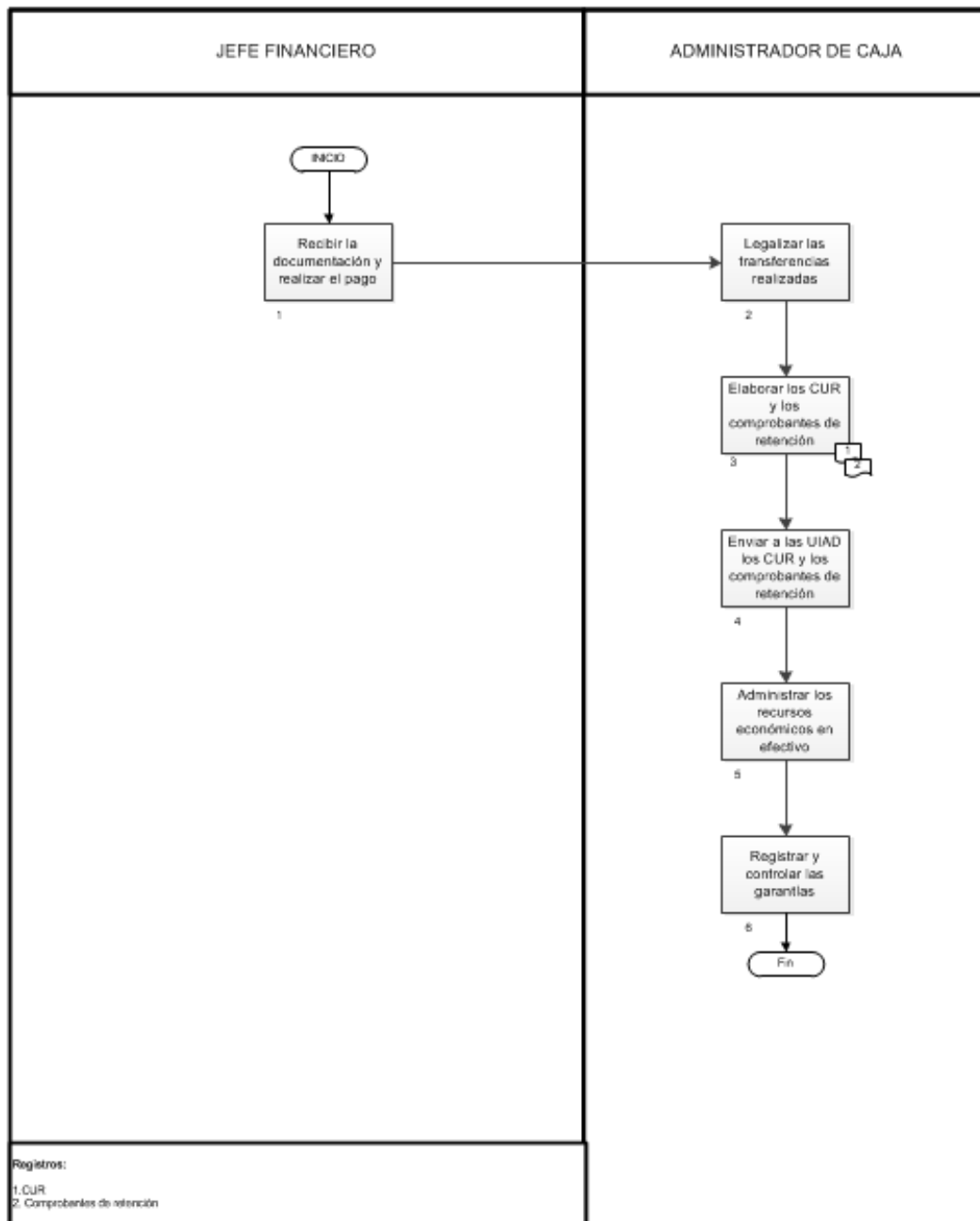
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CÓDIGO:</b> GF 1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN PRESUPUESTARIA	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



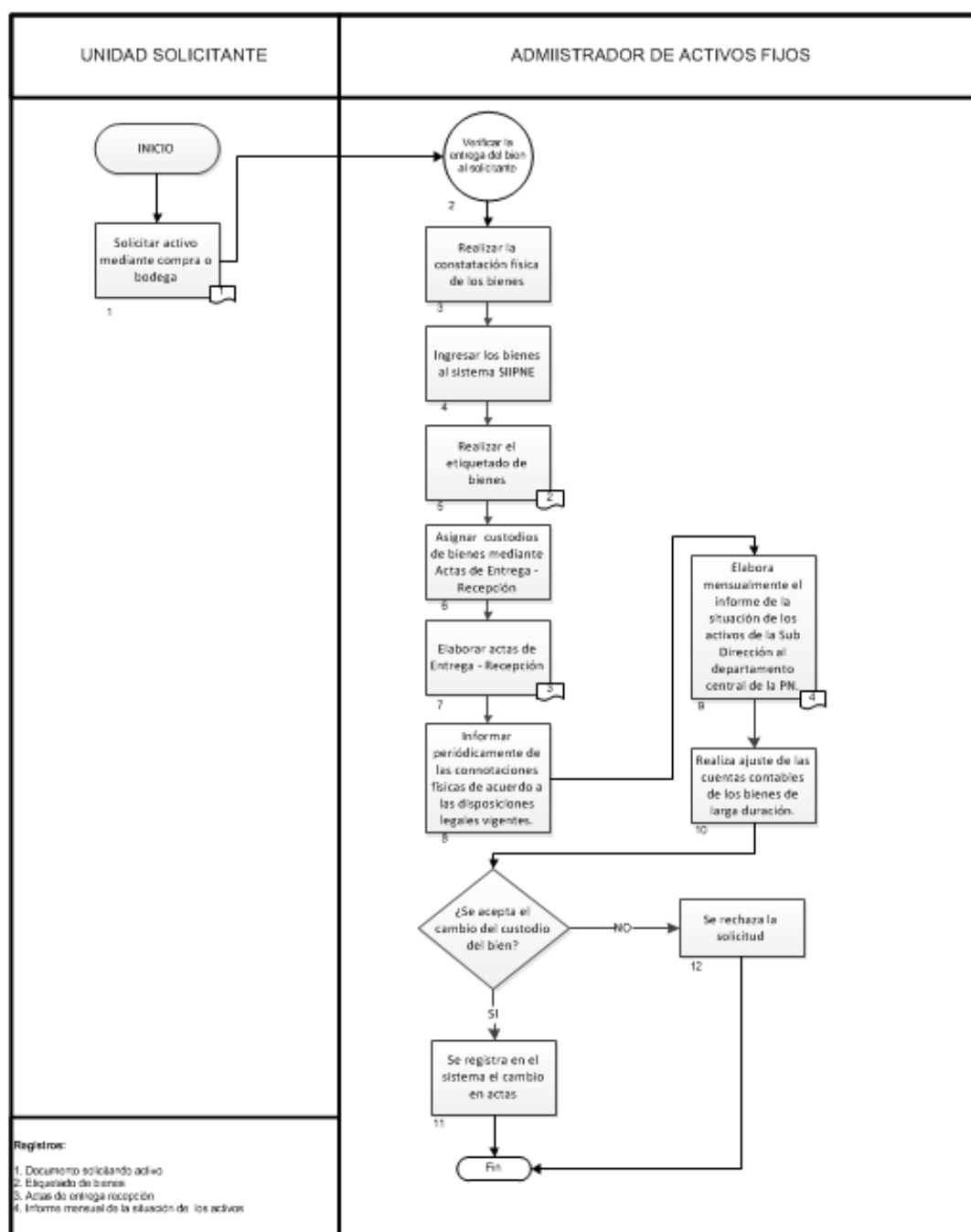
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CÓDIGO:</b> GF 2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN CONTABLE	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




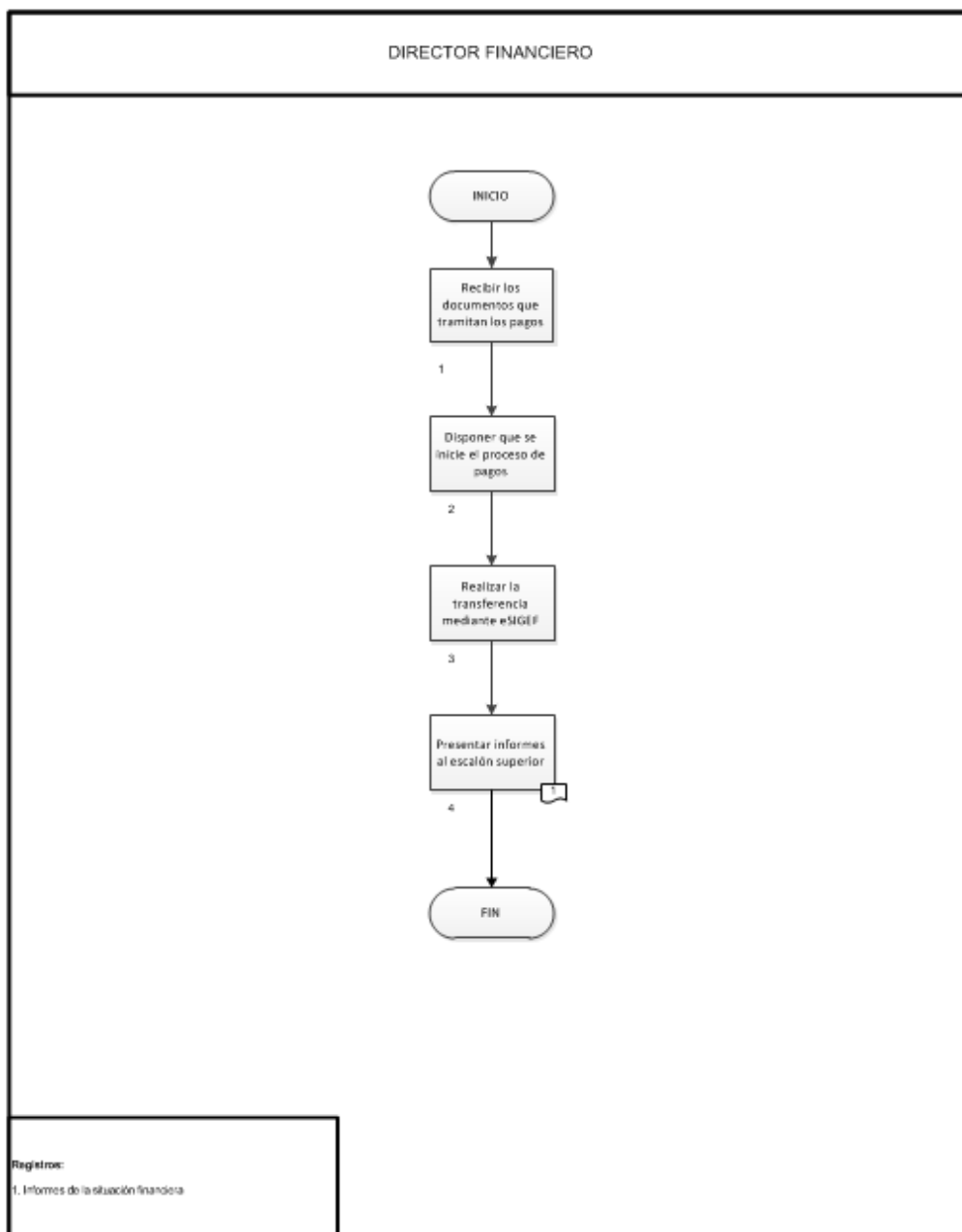
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CÓDIGO:</b> GF 3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE CAJA	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CÓDIGO:</b> GF 4 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

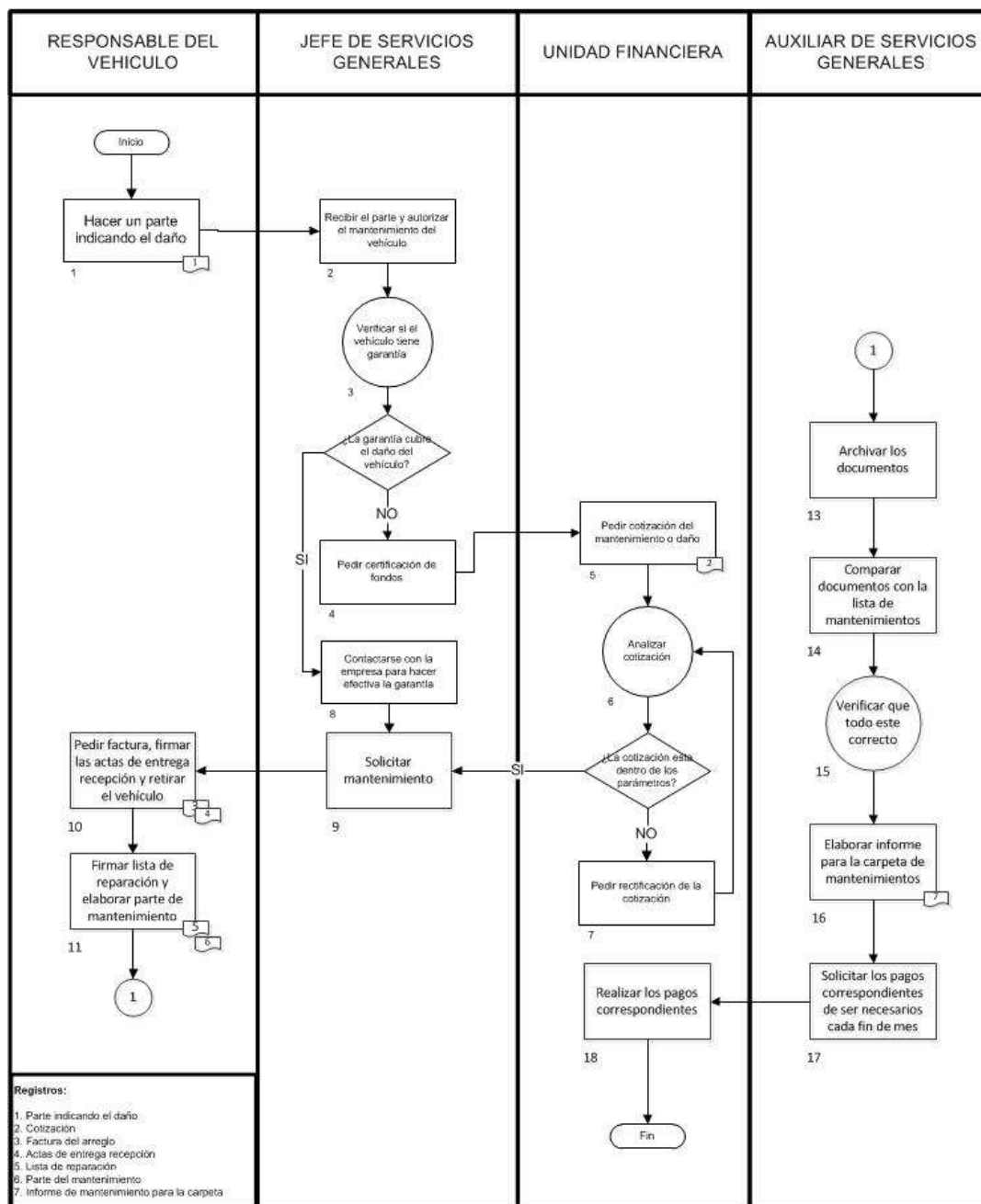



 DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN FINANCIERA	<b>CÓDIGO:</b> GF.5 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> TRANSFERENCIA DE FONDOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

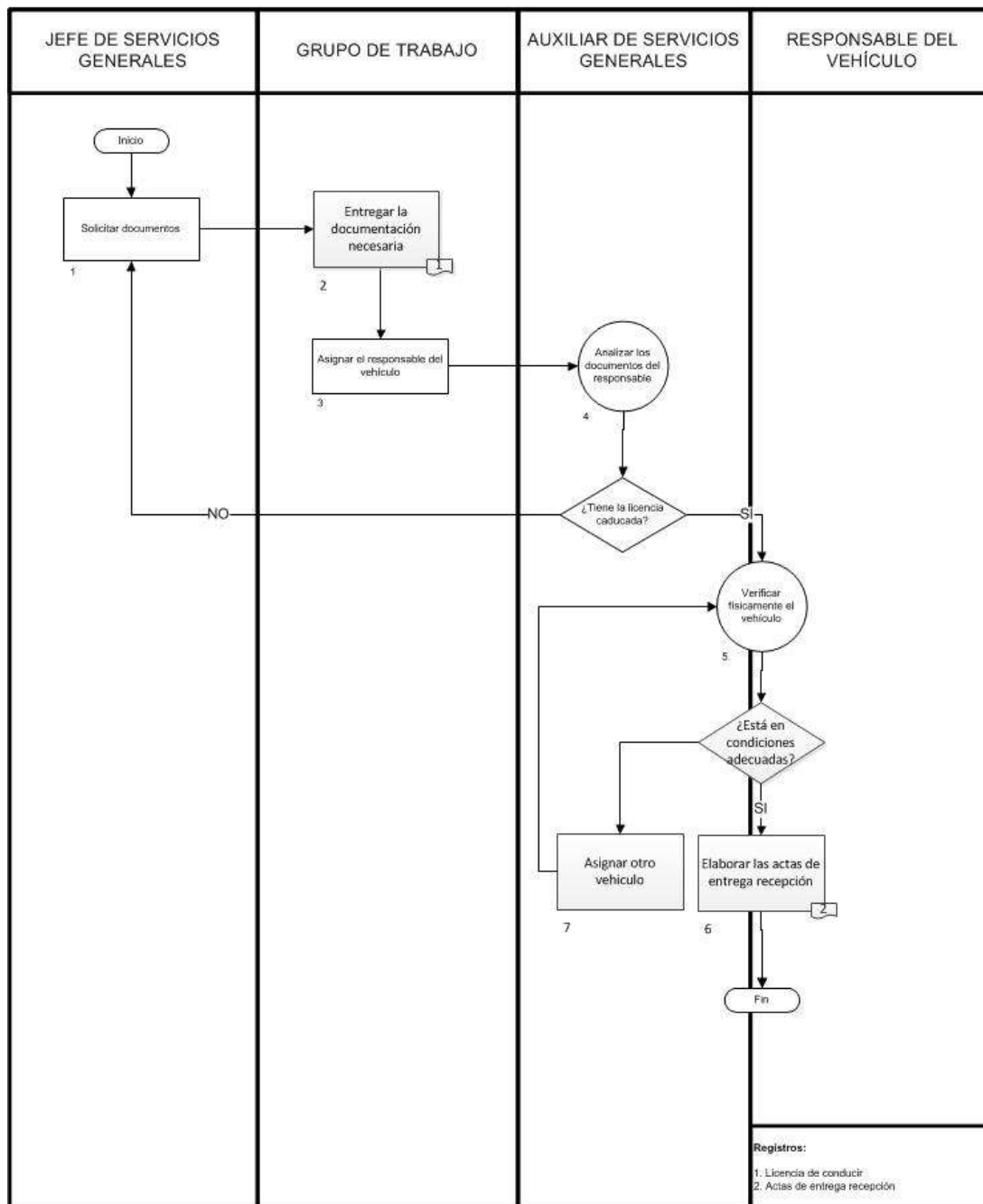





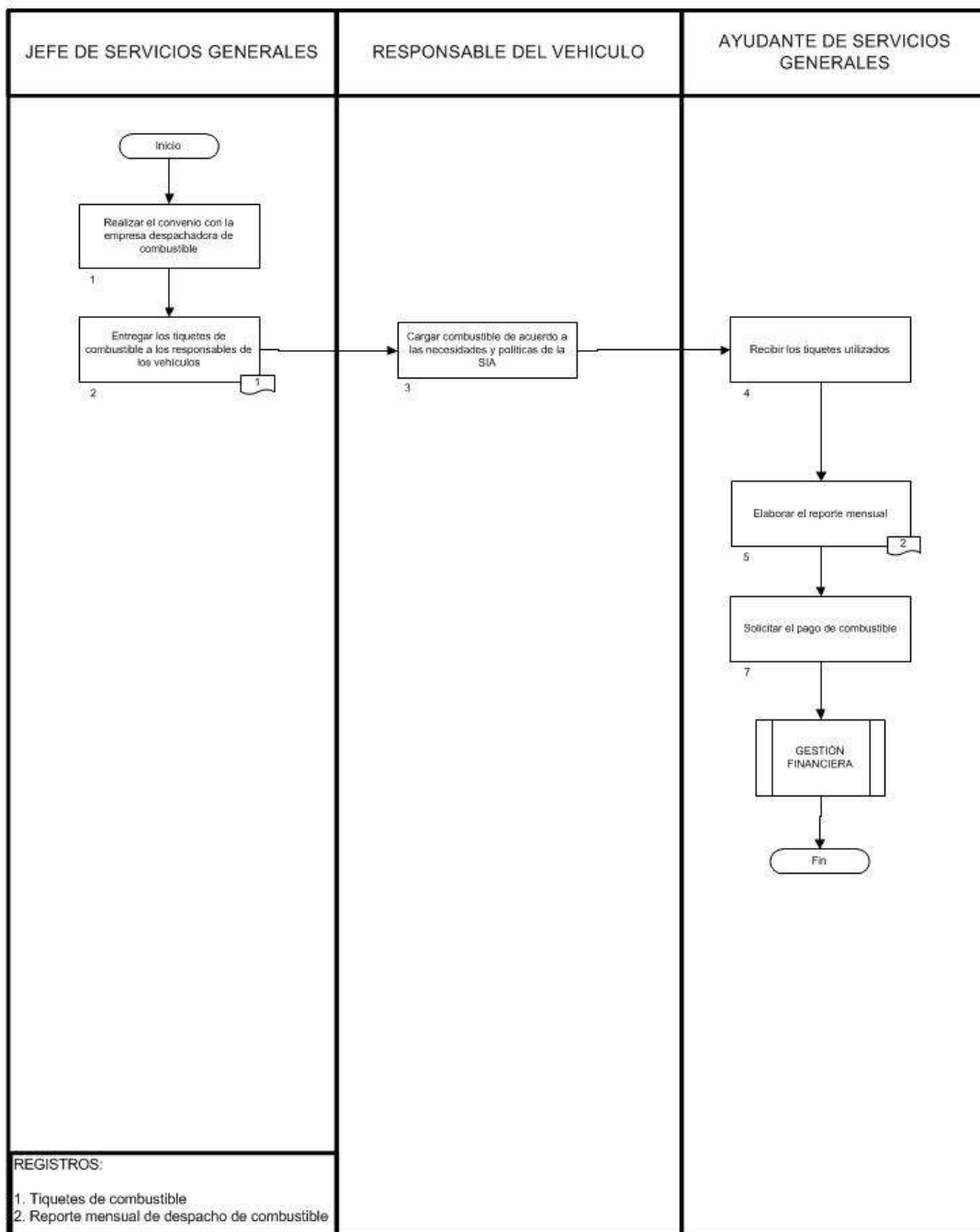
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




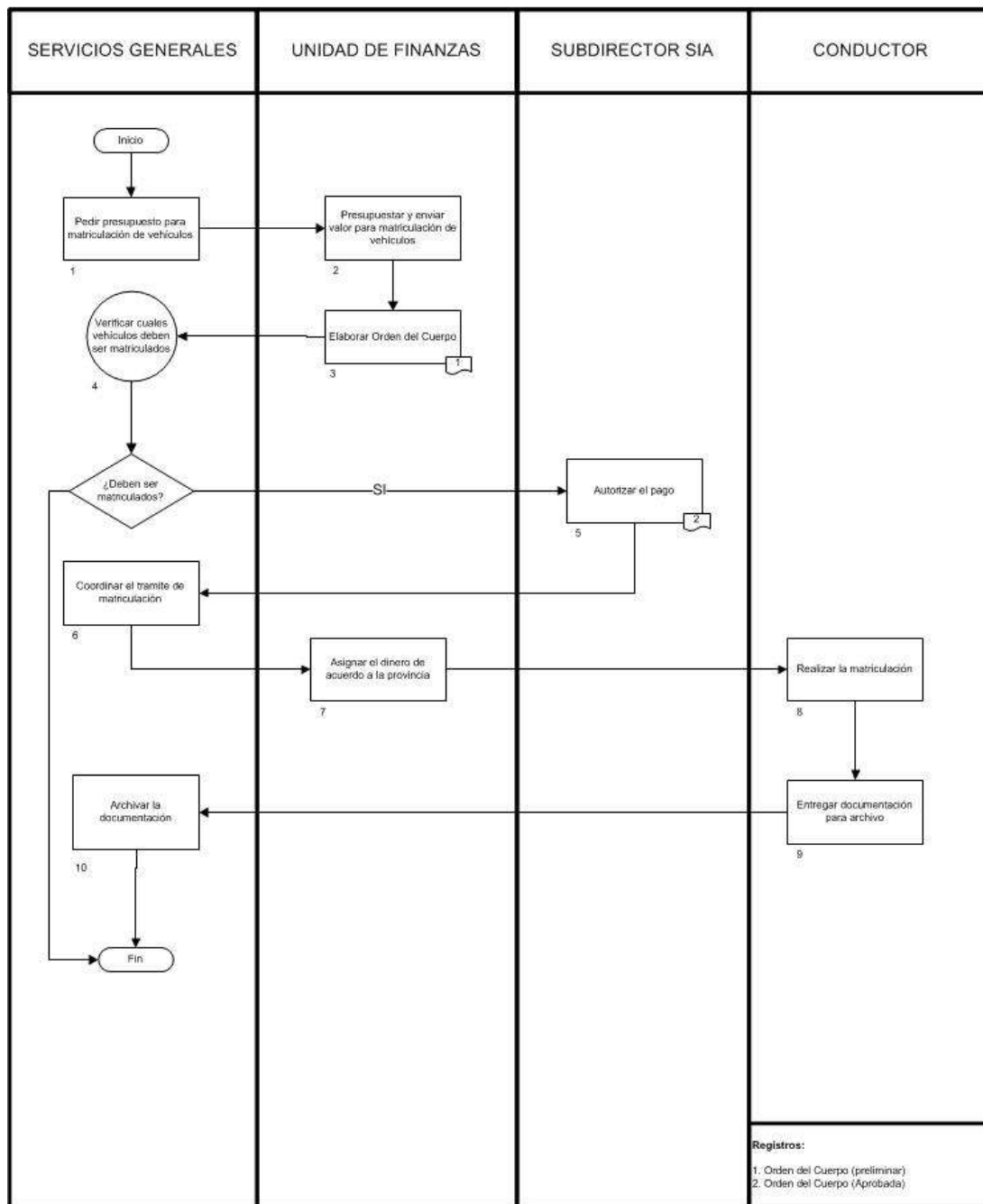
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ENTREGA DE VEHÍCULO AL GRUPO DE TRABAJO	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




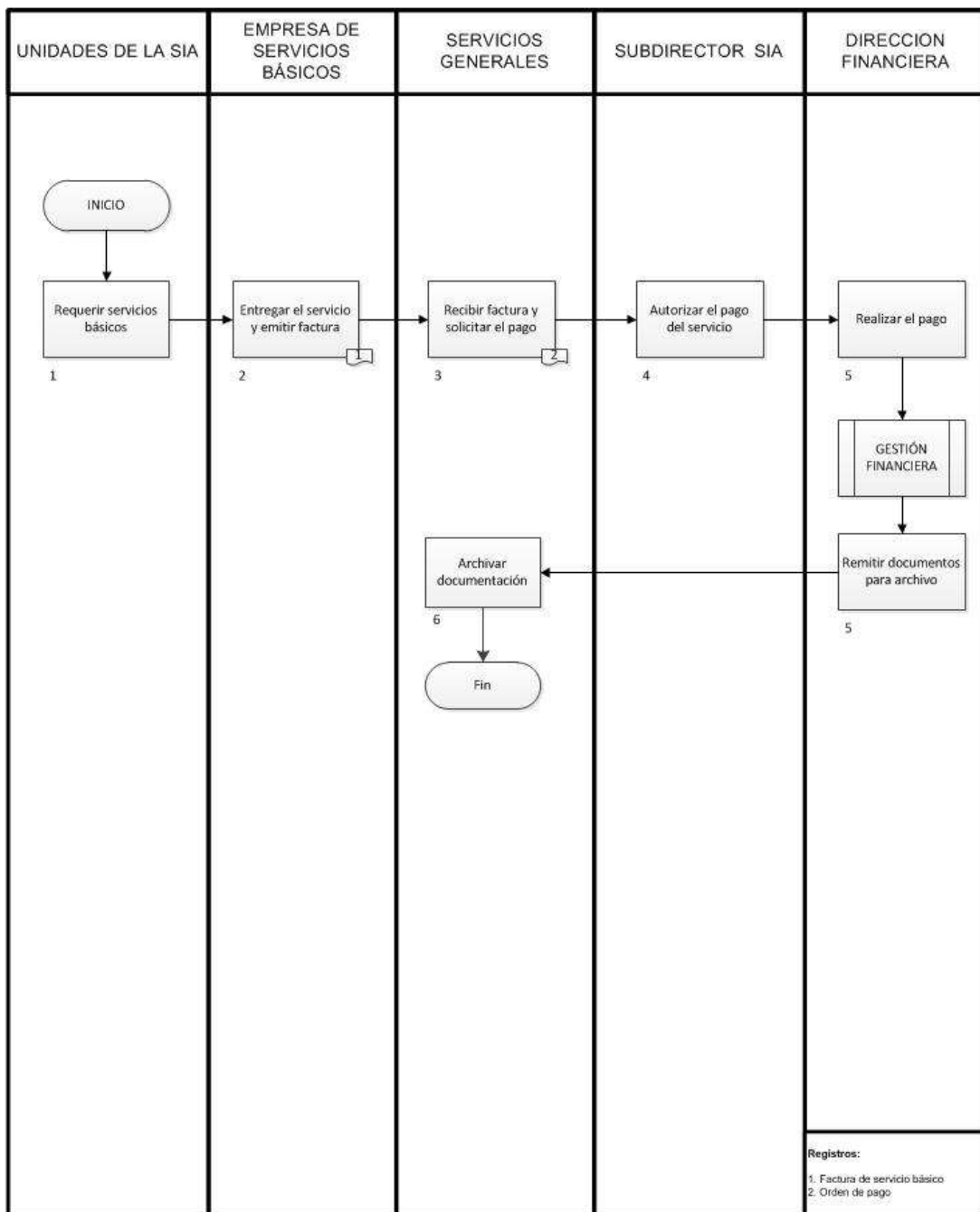
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ENTREGA DE COMBUSTIBLE	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



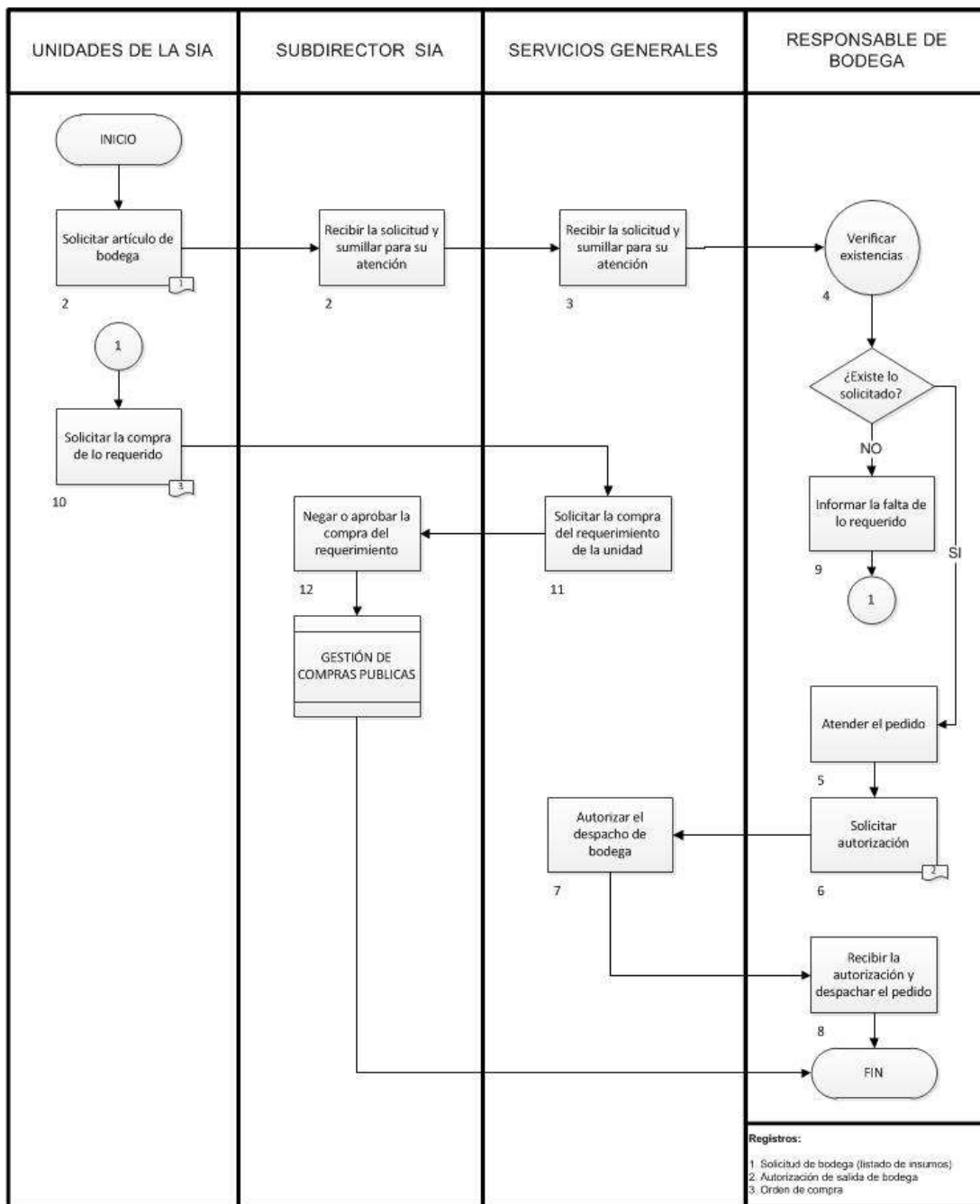
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.4 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> MATRICULACIÓN DE VEHICULOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




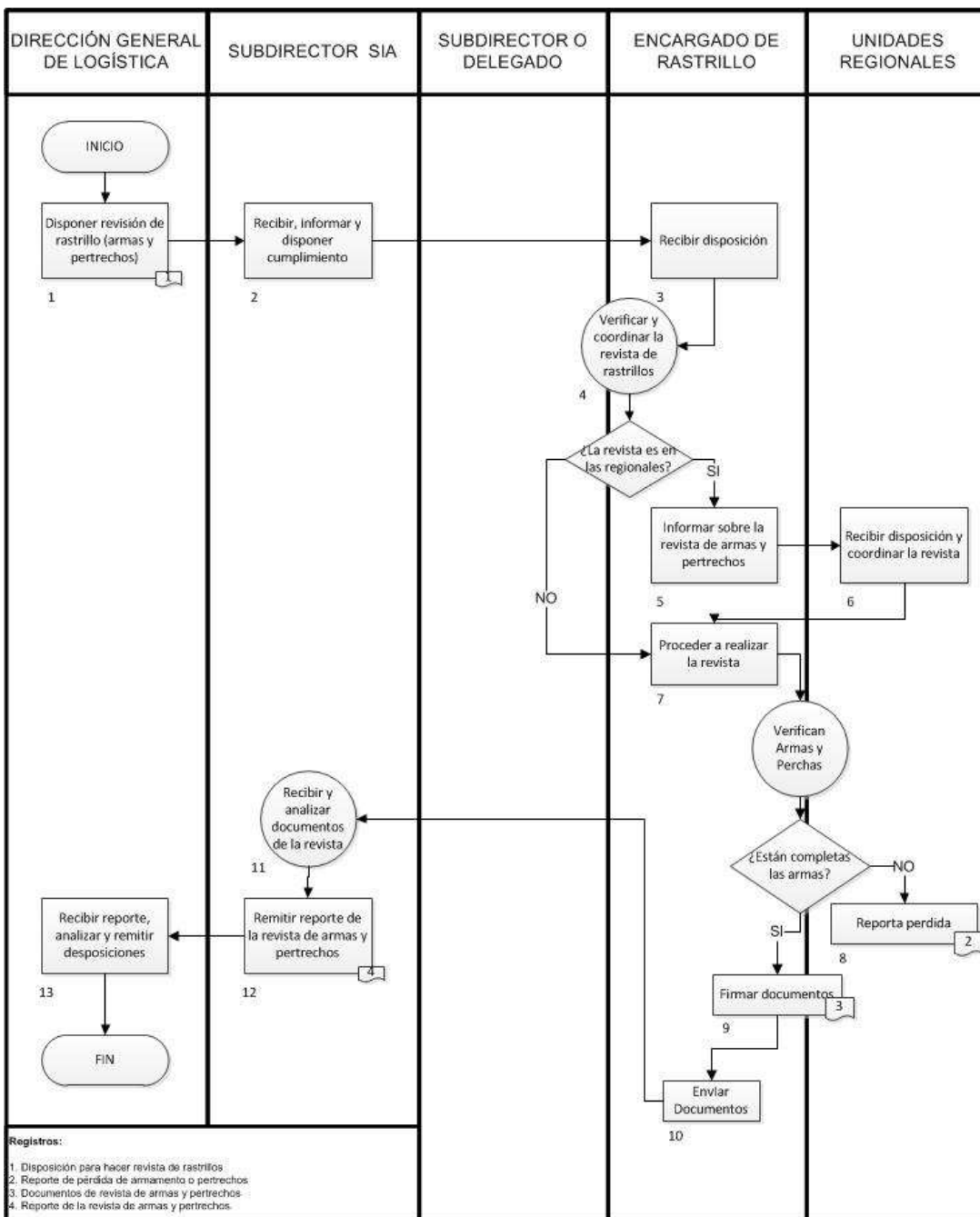
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.5 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




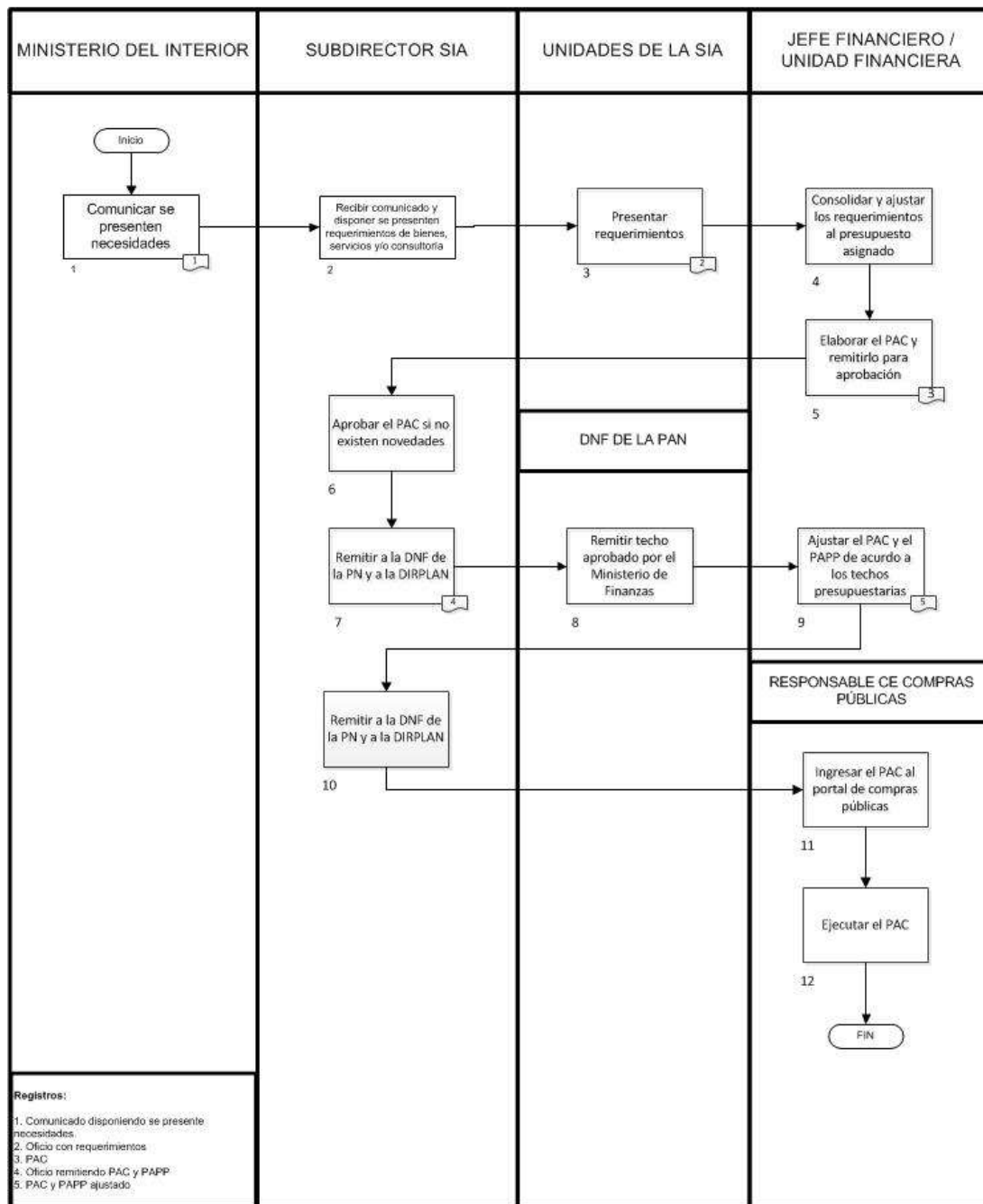
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.6 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SERVICIOS GENERALES	<b>CÓDIGO:</b> SG.7 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> CONTROL DE RASTRILLO	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

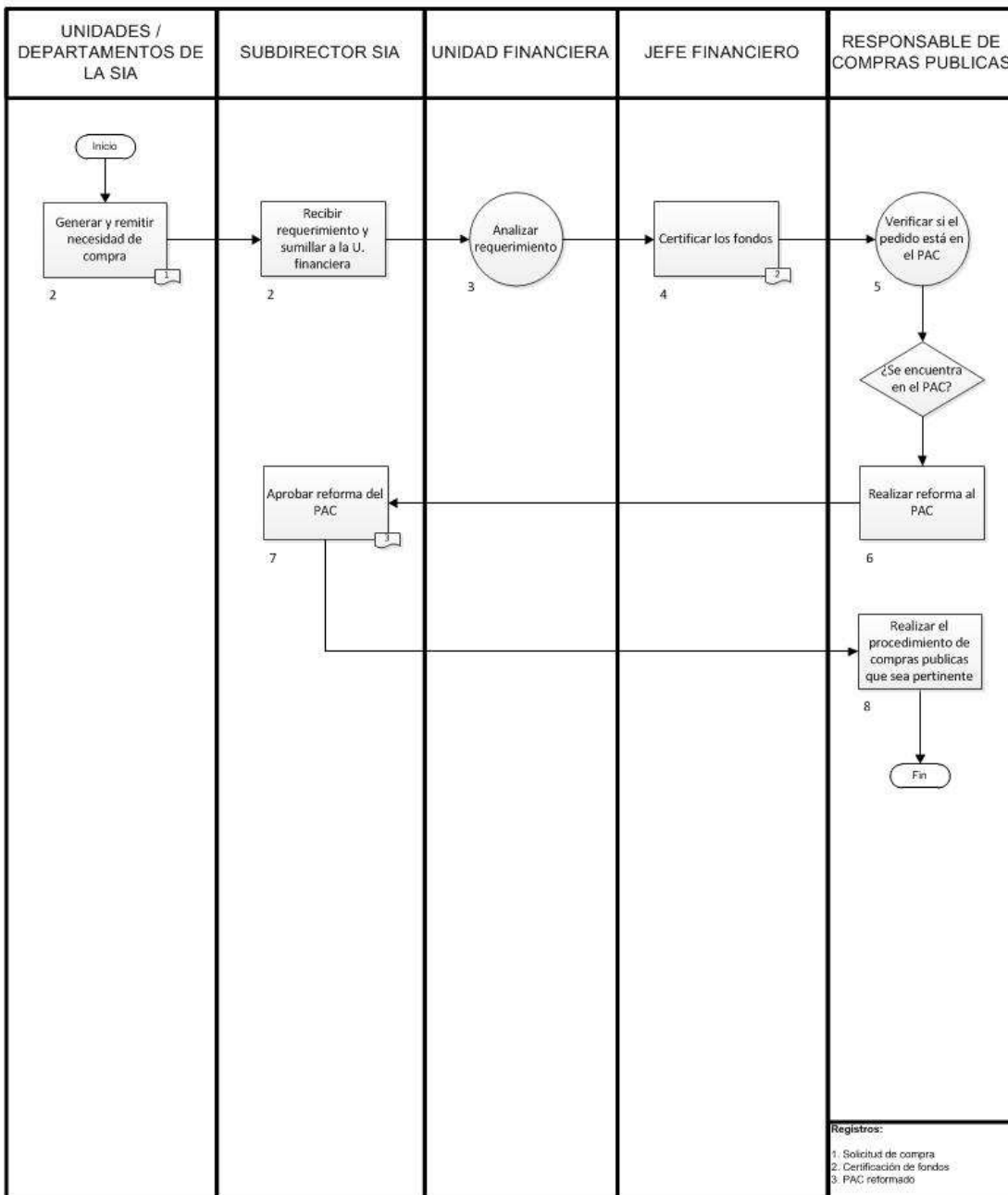



 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	<b>CÓDIGO:</b> CP.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN - PAC Y DEL PLAN ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA - PAPP	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

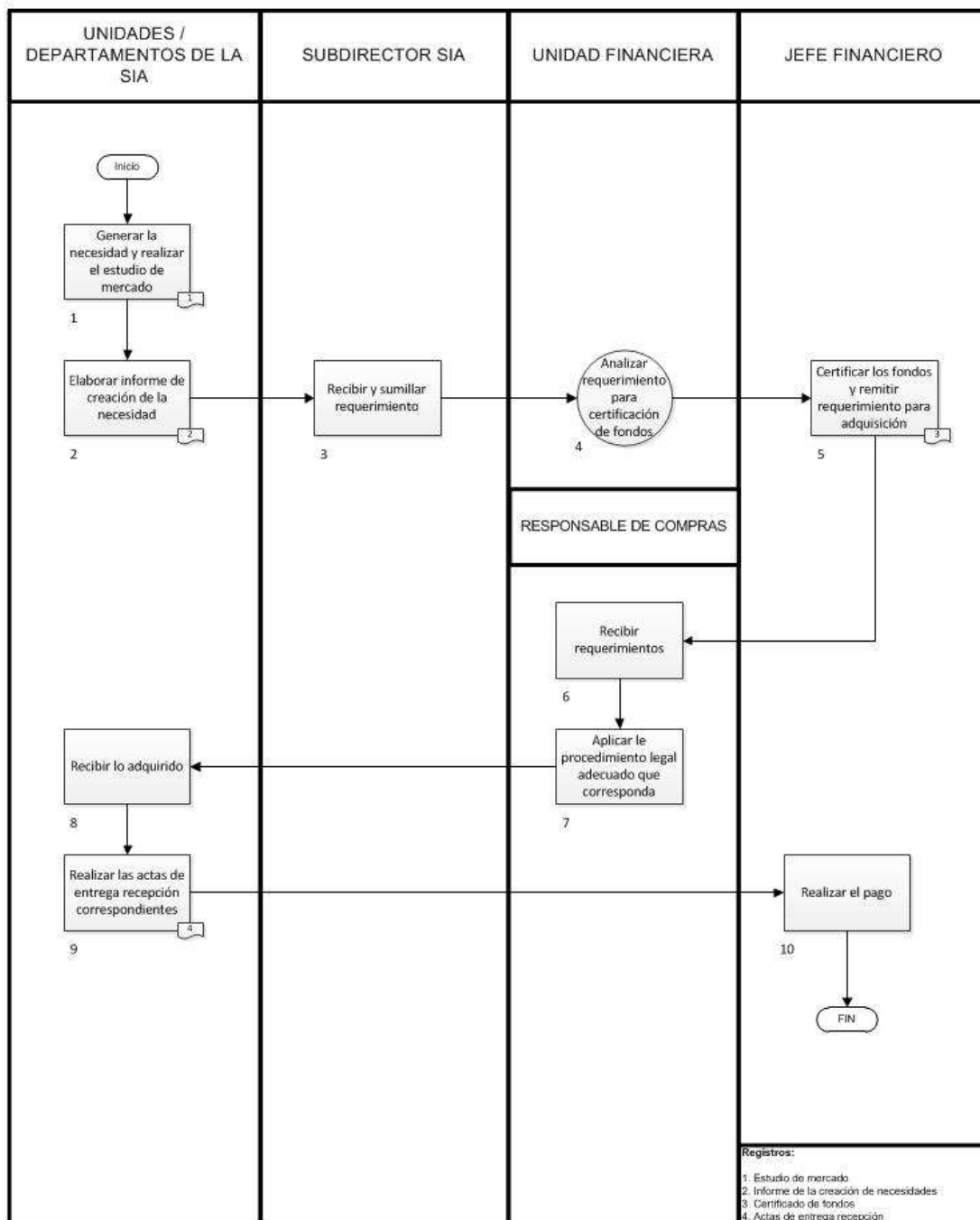





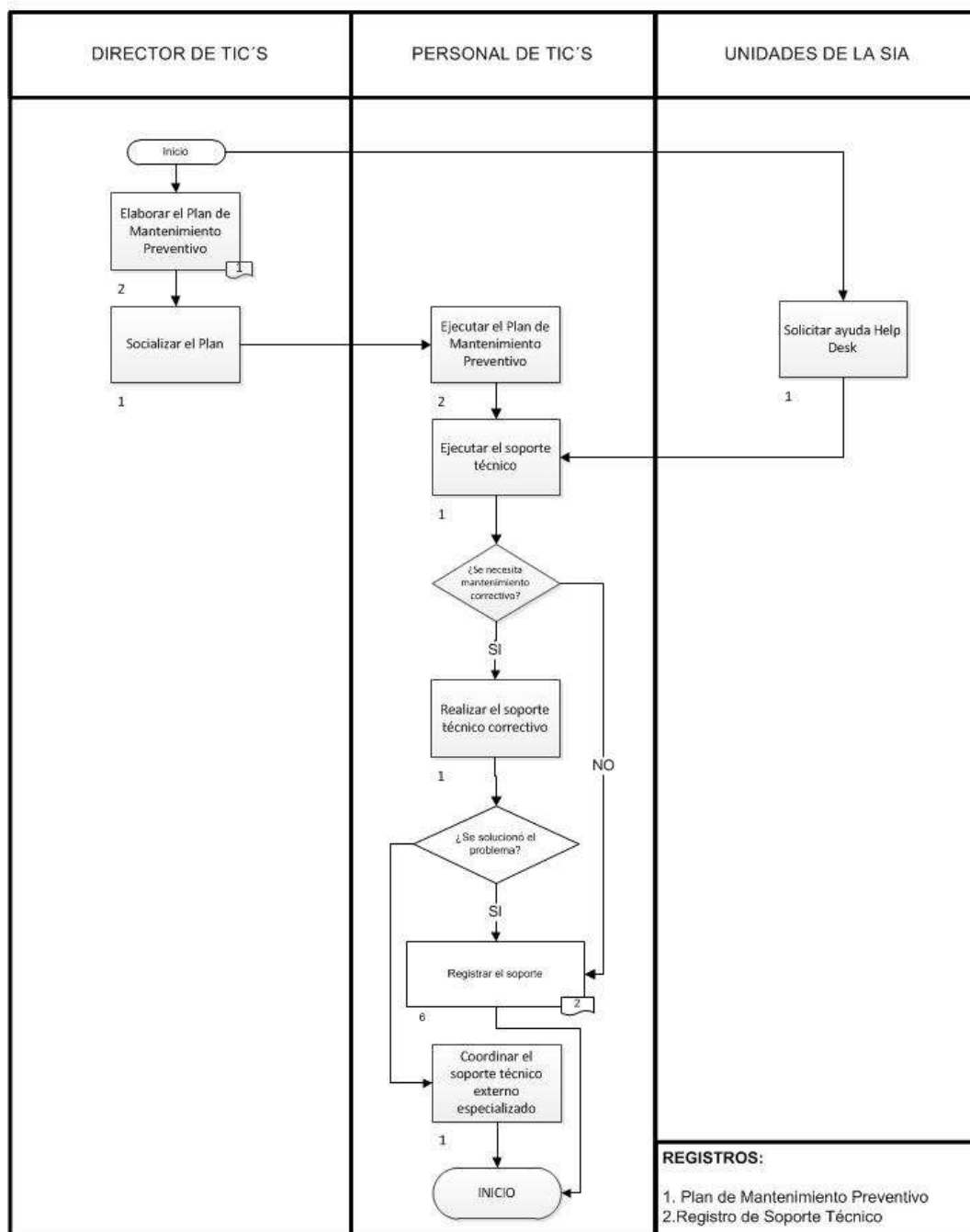
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	<b>CÓDIGO:</b> CP.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> CONTROL PREVIO DE DOCUMENTACIÓN DE ADQUISICIONES	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




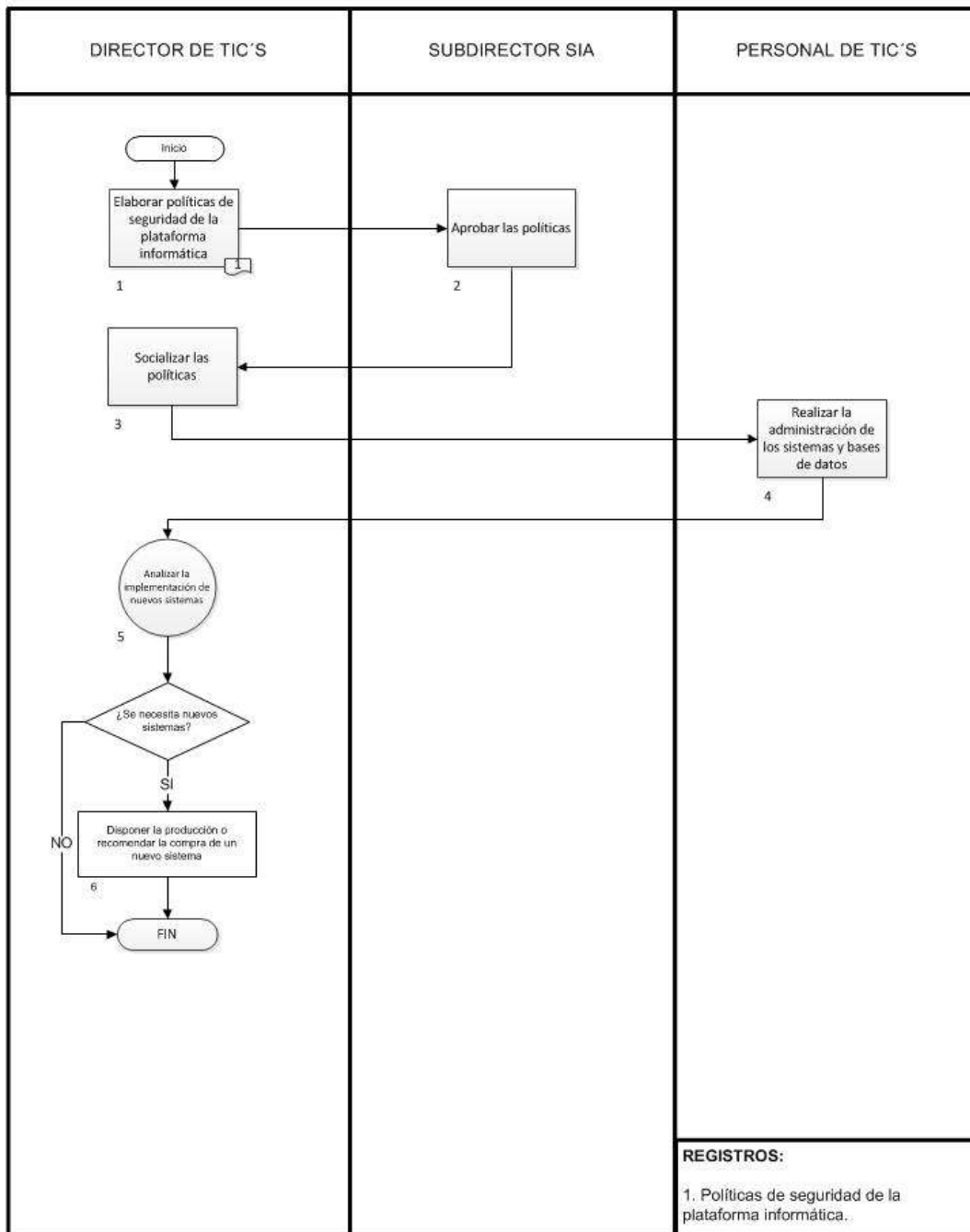
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	<b>CÓDIGO:</b> CP.3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> EJECUCIÓN DE COMPRAS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



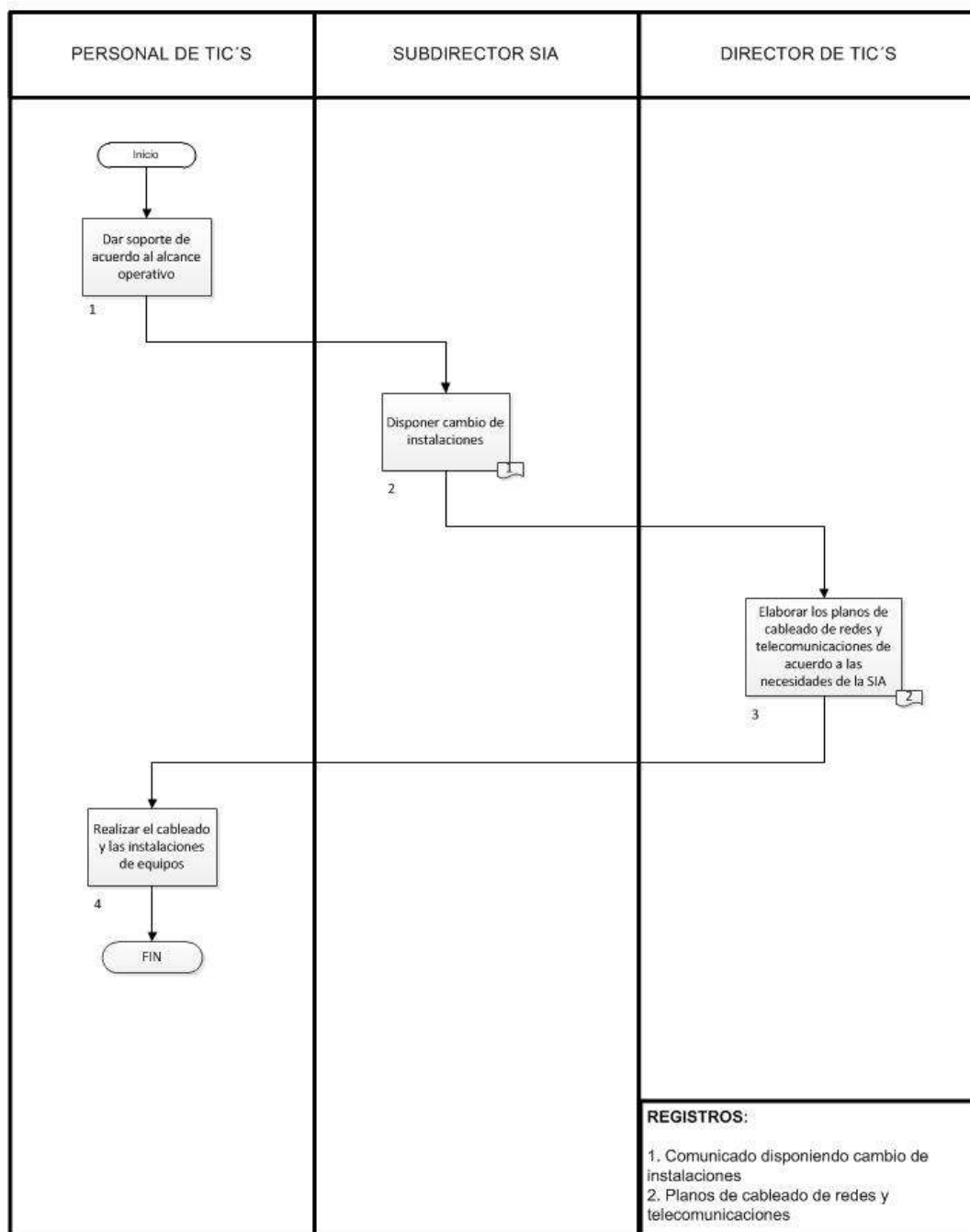
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC'S	<b>CÓDIGO:</b> GT.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y HELP DESK	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




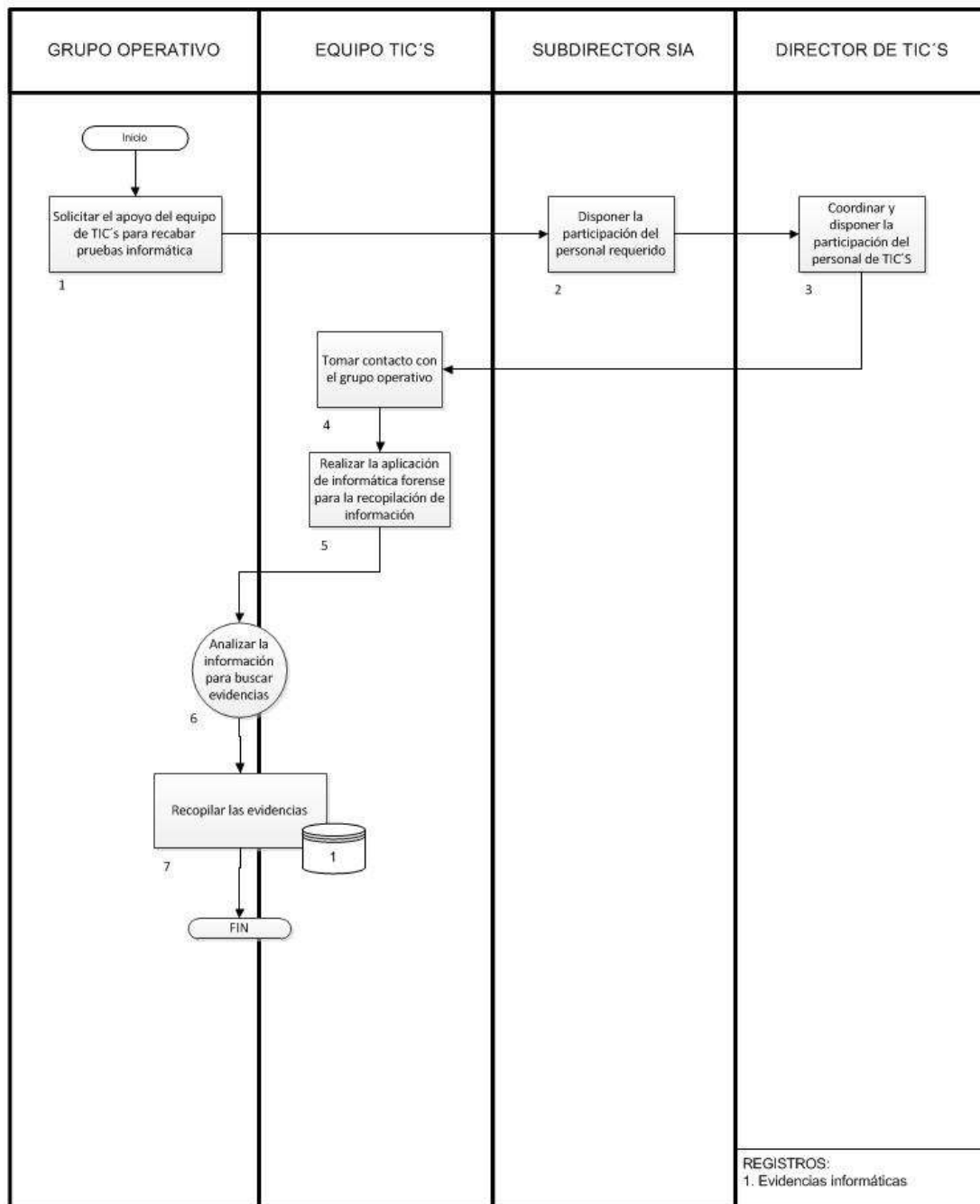
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC'S	<b>CÓDIGO:</b> GT.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y BASES DE DATOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



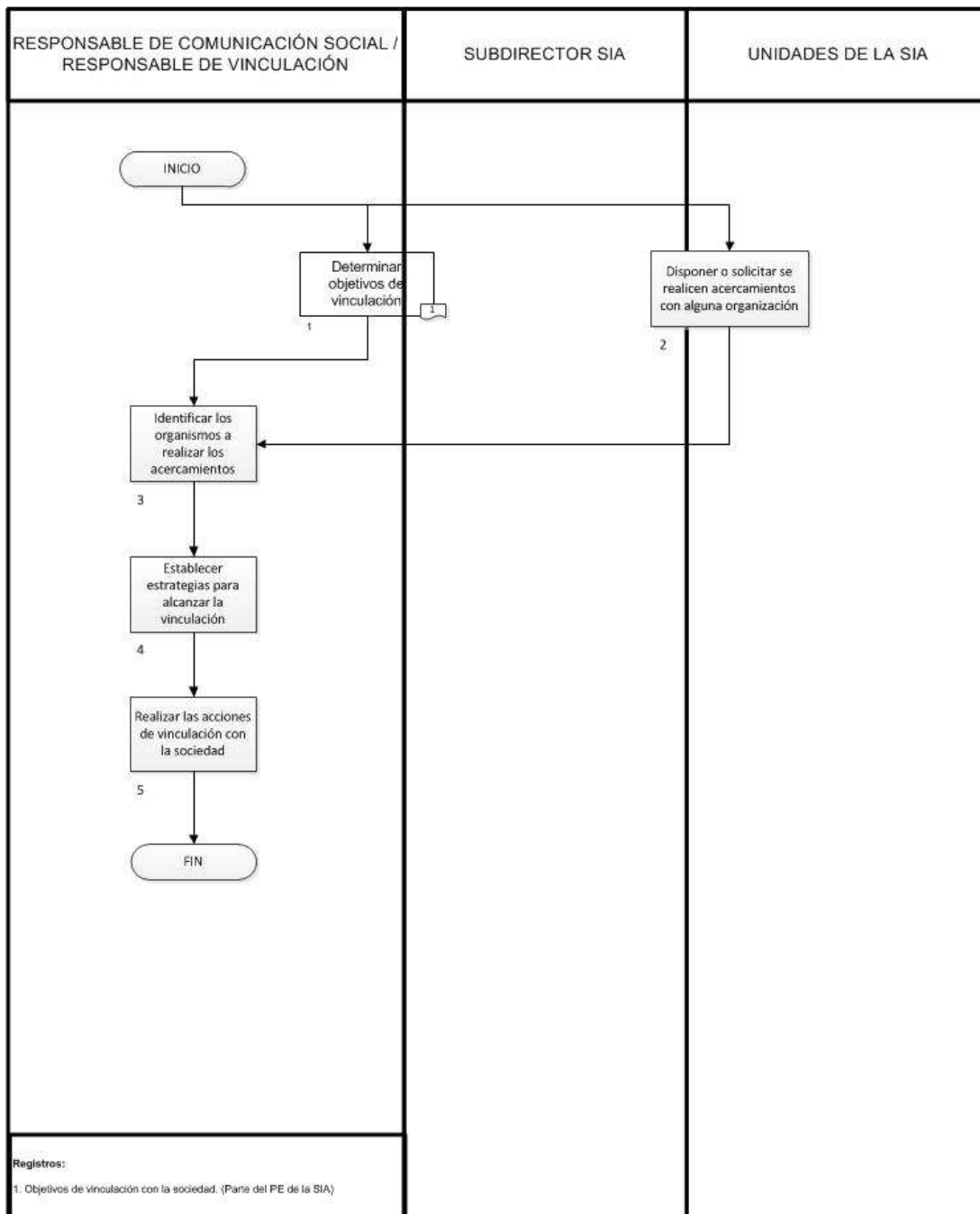
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC'S	<b>CÓDIGO:</b> GT.3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




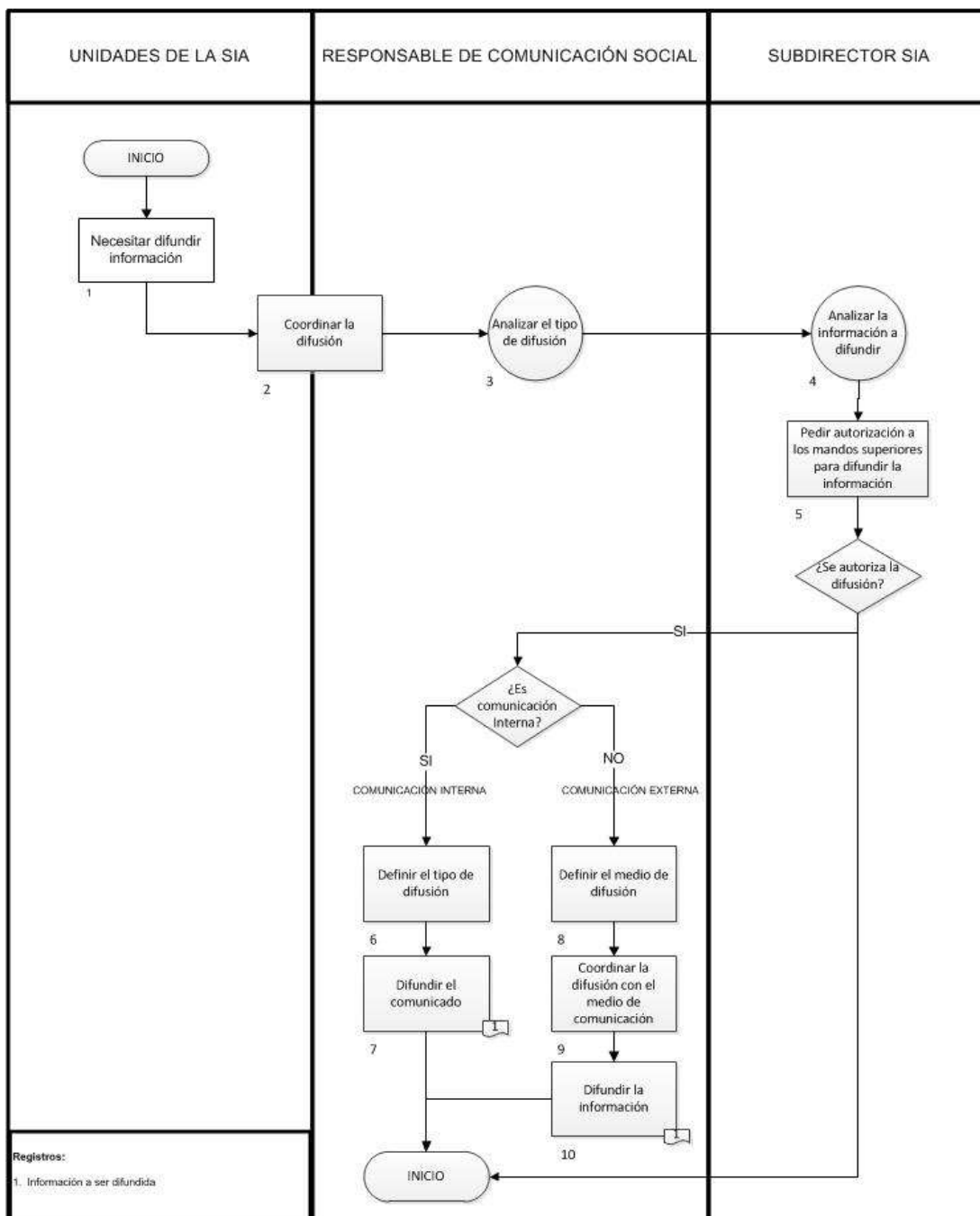
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC'S	<b>CÓDIGO:</b> GT.4 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> INFORMÁTICA FORENSE	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> GC.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

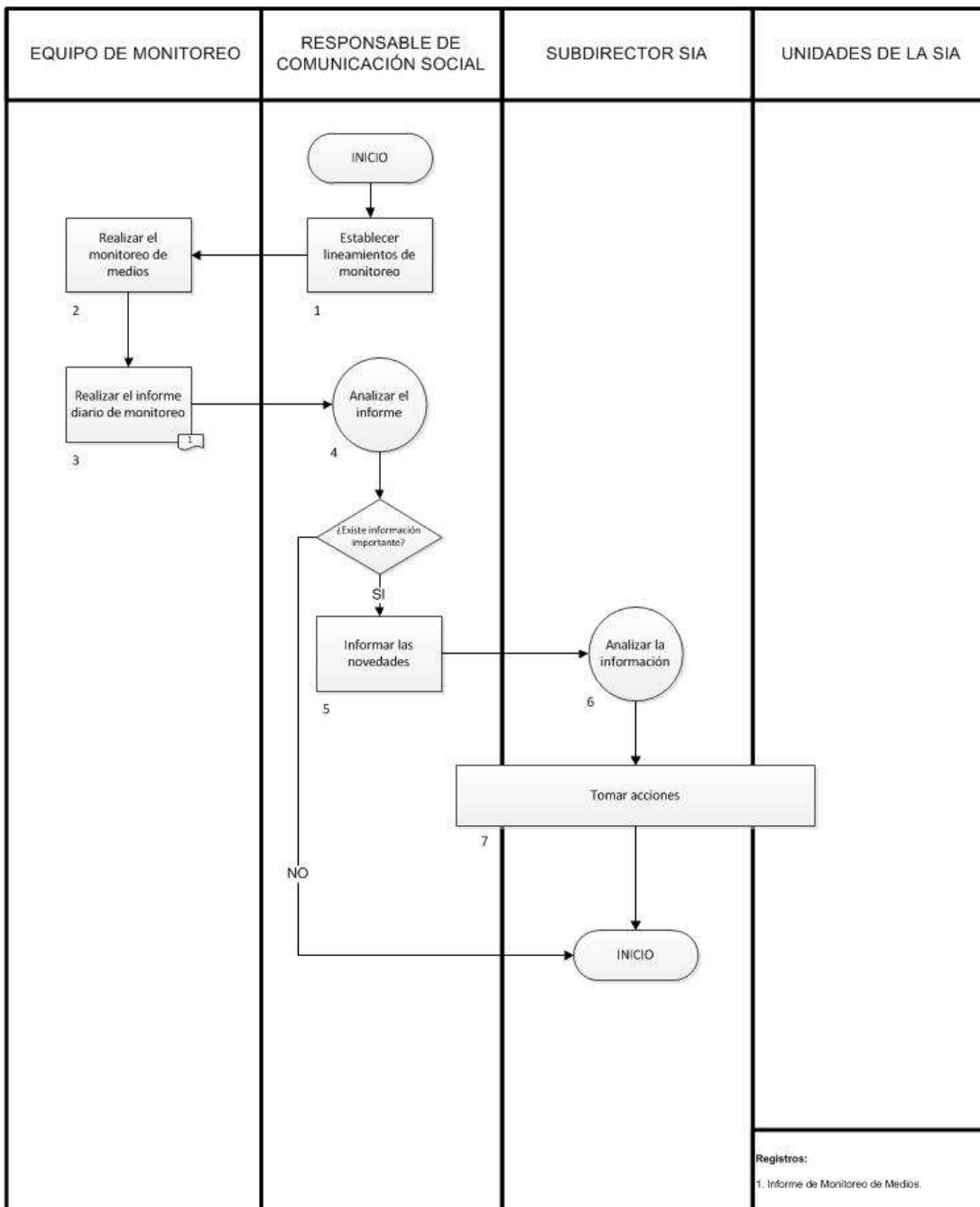



 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> GC.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13

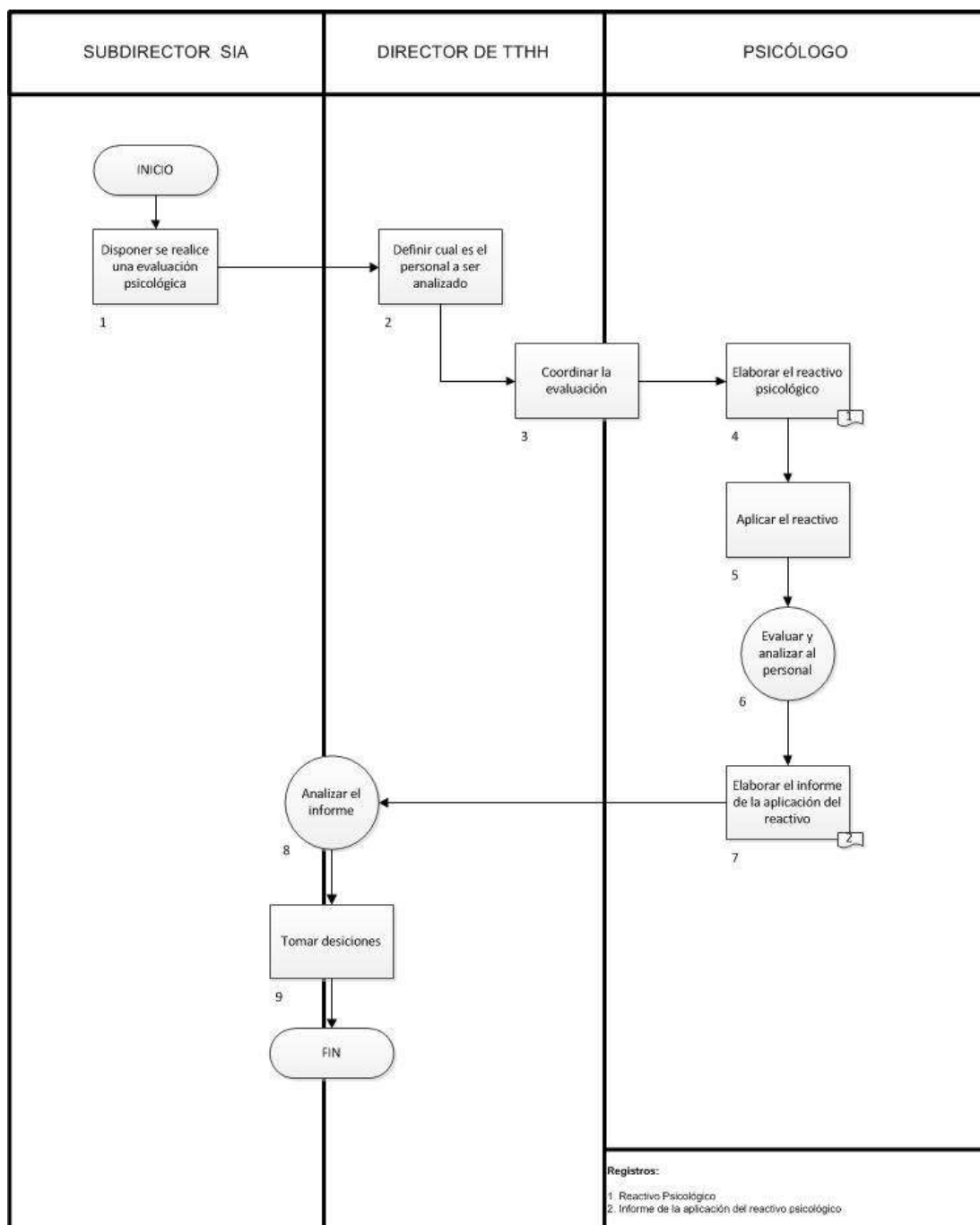





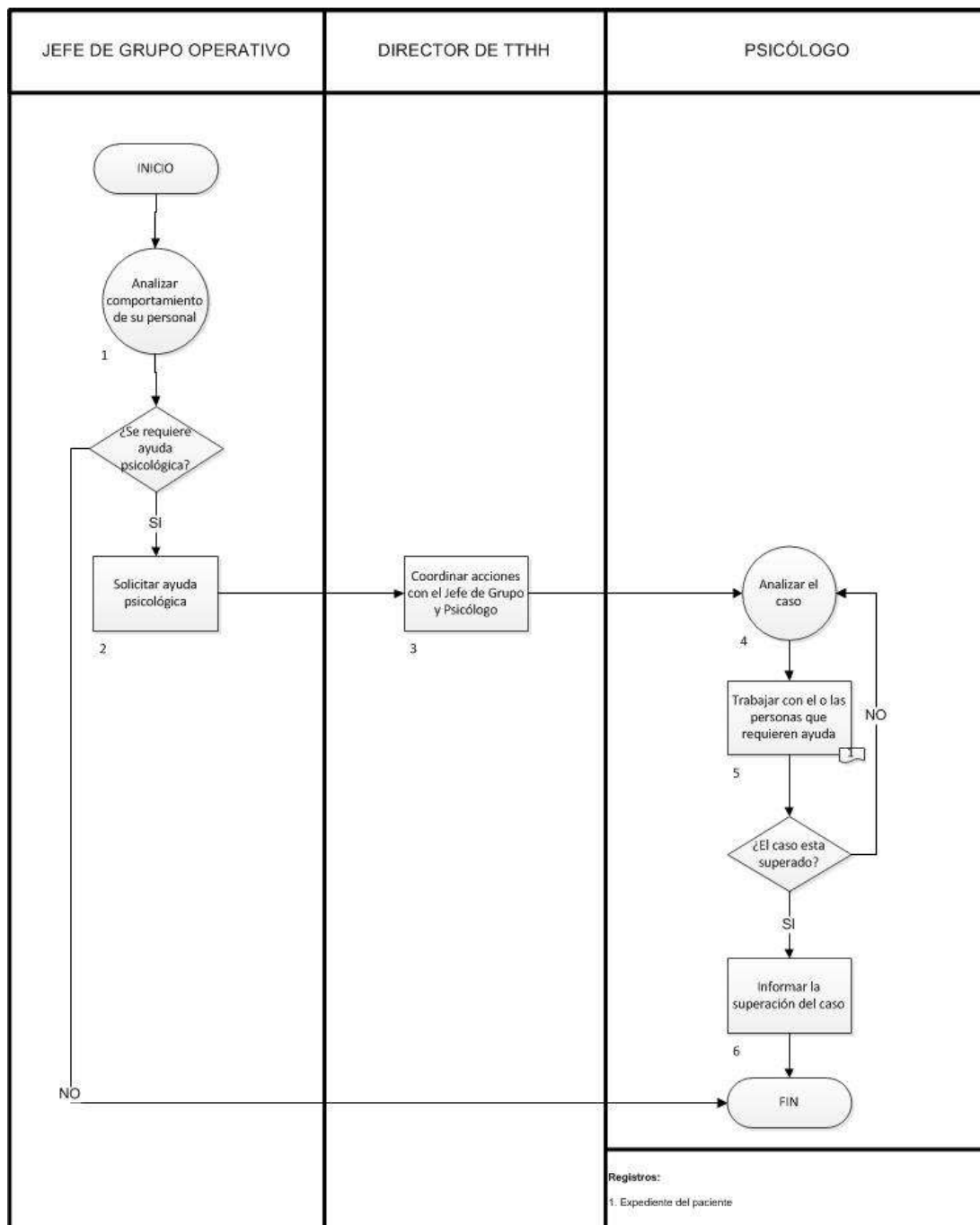
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>CÓDIGO:</b> GC.3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> MONITOREO DE MEDIOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



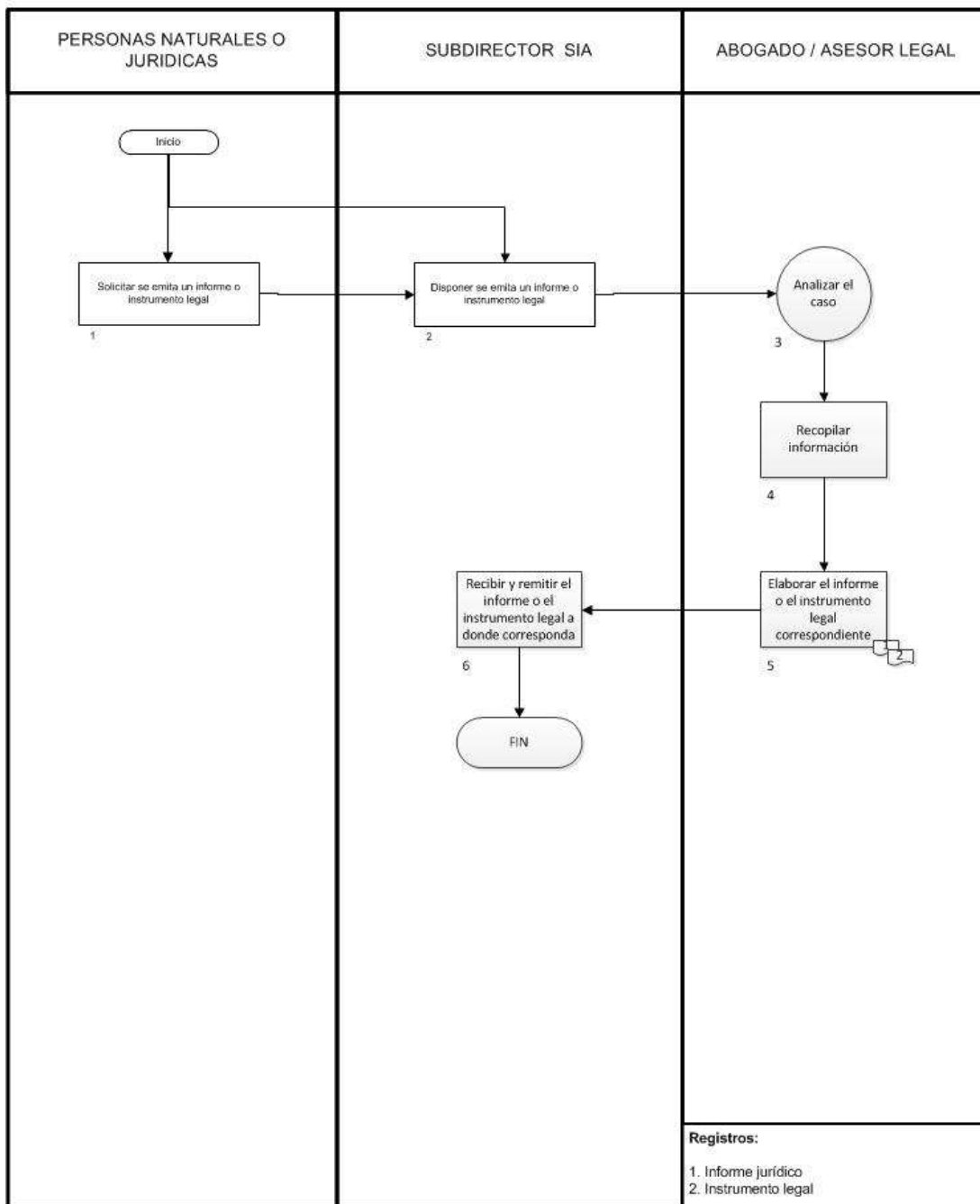
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SOPORTE PSICOLÓGICO	<b>CÓDIGO:</b> SP.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> MANEJO DE REACTIVOS PSICOLÓGICOS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




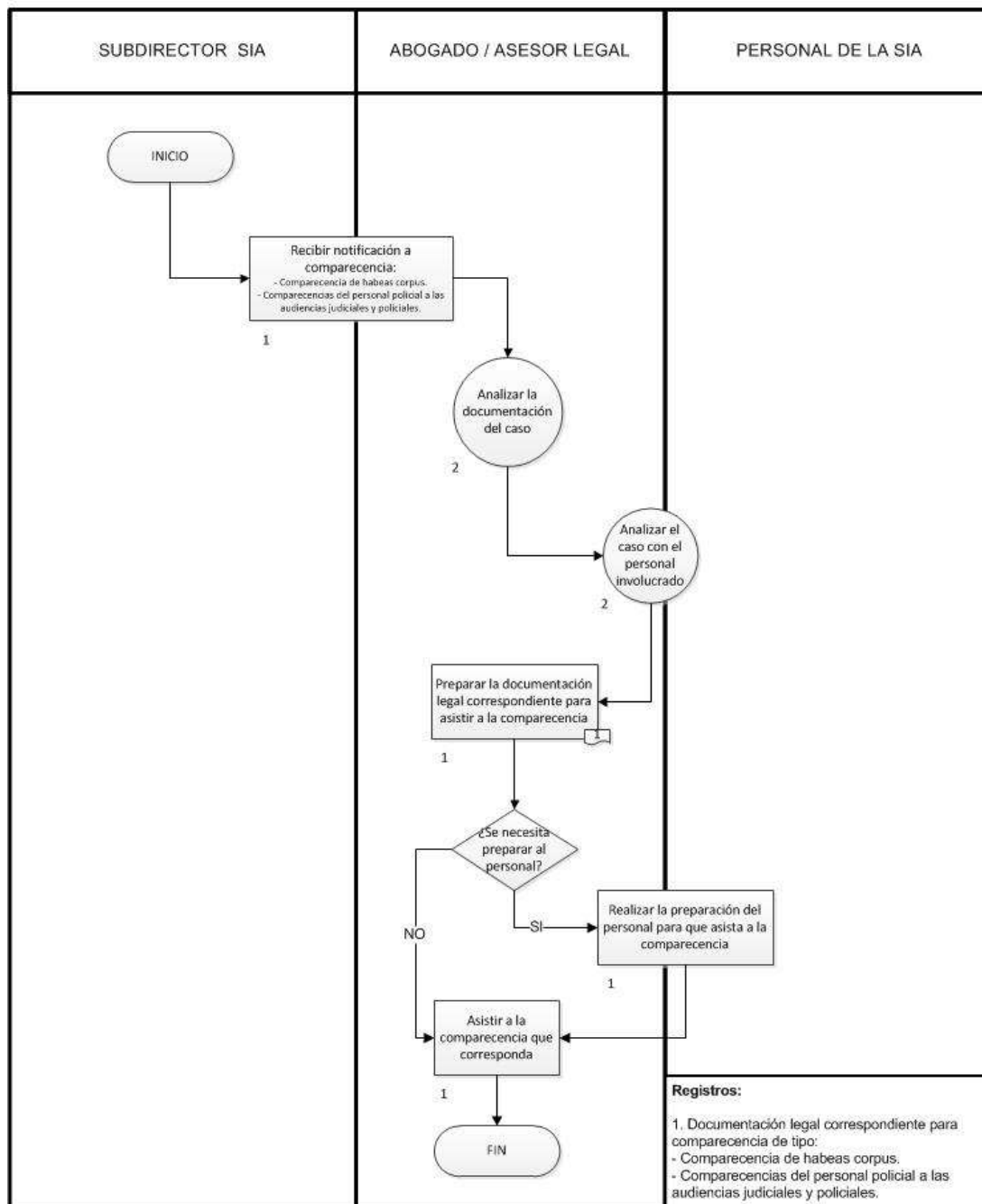
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> SOPORTE PSICOLÓGICO	<b>CÓDIGO:</b> SP.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> APOYO PSICOLÓGICO	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13




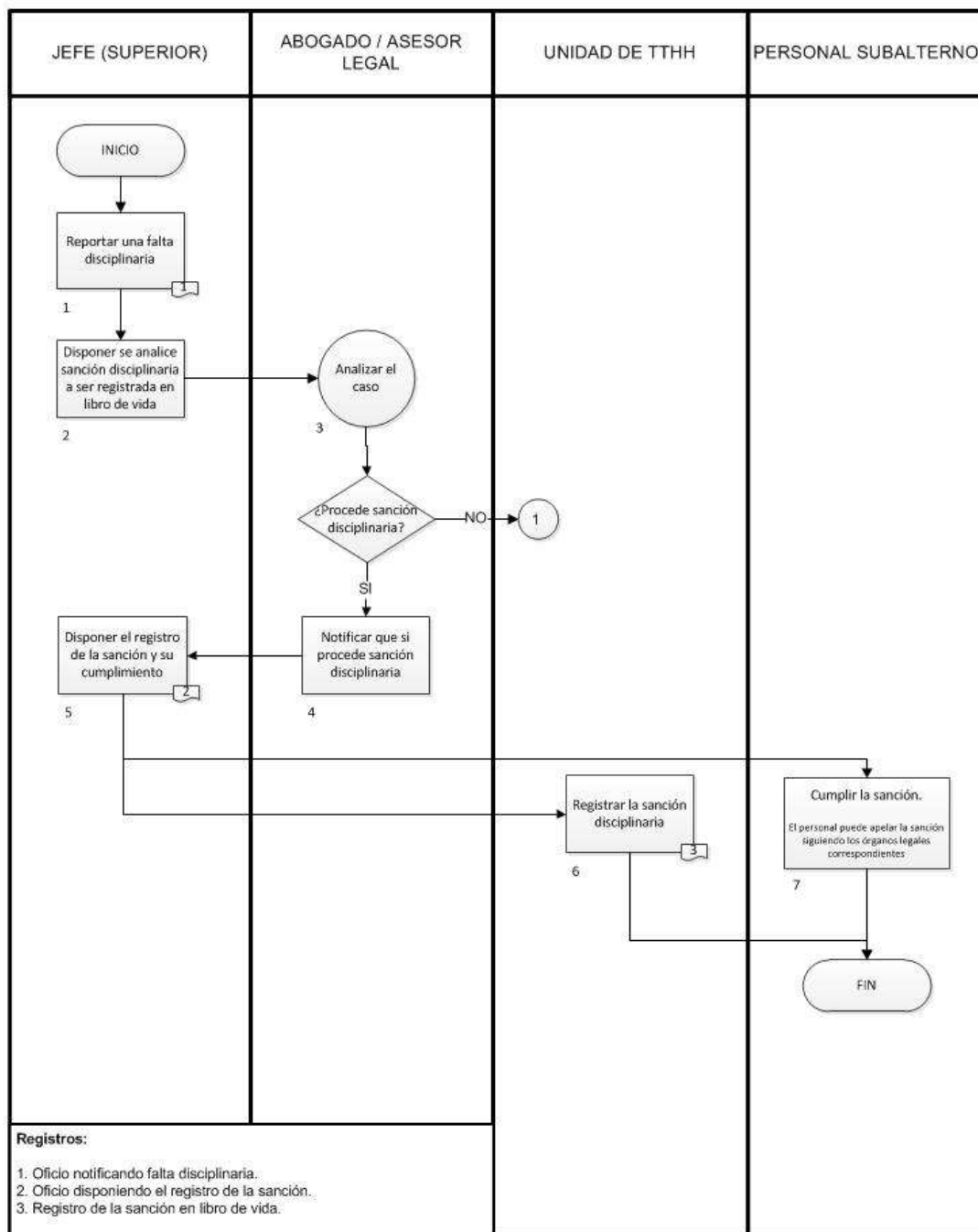
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN JURÍDICA	<b>CÓDIGO:</b> G.J.1 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ELABORACIÓN DE INFORMES E INSTRUMENTOS LEGALES	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN JURÍDICA	<b>CÓDIGO:</b> G.J.2 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> COMPARECENCIA A AUDIENCIAS	<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> GESTIÓN JURÍDICA	<b>CÓDIGO:</b> GJ.3 <b>VERSIÓN:</b> 1.0
	<b>SUBPROCESO:</b> ASESORAMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DISCIPLINARIAS	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 22/01/13 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 22/01/13



## CAPÍTULO V

### ELABORACIÓN DEL CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES

#### 5.1. Diseño del tablero de control del sistema SIA

Tabla 3 - 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

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- 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.



## 6.2. 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.

## BIBLIOGRAFÍA

Bertalanffy, L. V. (1993). *General Systems Theory*,. New York. Obtenido de Concepto de Sistemas.

Harrington, H. J. (1991). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Michigan: McGraw-Hill.

ITESCAM. (2010).

[http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CEQQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.itescam.edu.mx%2Fprincipal%2Fsylabus%2Fpdb%2Frecursos%2Fr16296.PPT&ei=WjOqU4FHko7IBL63gOgP&usg=AFQjCNHoAZavN3fP2pbUzO1ImUbU4v\\_cWQ&bvm=bv.69620078,d.aWw](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CEQQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.itescam.edu.mx%2Fprincipal%2Fsylabus%2Fpdb%2Frecursos%2Fr16296.PPT&ei=WjOqU4FHko7IBL63gOgP&usg=AFQjCNHoAZavN3fP2pbUzO1ImUbU4v_cWQ&bvm=bv.69620078,d.aWw). Obtenido de Teoría de Sistemas.

Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria. (21 de octubre de 2002).

<http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>. Obtenido de La Gestión por Procesos .

Subdirección de Inteligencia Antidelincuencial - SIA. (2012). *Planificación Estratégica de la SIA*.