

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS
MISIONALES DEL CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS DE LA
POLICÍA NACIONAL**

NANCY ELVIRA MONTOYA VILLARRAGA

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Escuela: de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Programa: Especialización en Gestión Pública
Zona Centro Bogotá Cundinamarca- Cead José Acevedo Gómez
2017.**

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS
MISIONALES DEL CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS DE LA
POLICÍA NACIONAL**

NANCY ELVIRA MONTOYA VILLARRAGA

Trabajo de grado bajo la modalidad de Proyecto Aplicado para optar al título de Especialista en
Gestión Pública

Director
Esp. JORGE ECHAVARRÍA ZULETA

Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Escuela: de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Programa: Especialización en Gestión Pública
Zona Centro Bogotá Cundinamarca- Cead José Acevedo Gómez
2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme dado la vida para haber llegado a este momento tan importante en mi vida profesional, a mi mamá, mi esposo y mis hijos ya que, con su apoyo incondicional, paciencia y credibilidad he logrado llegar a donde ahora estoy con mi proyecto de grado, quiero dar agradecimiento a los docentes que a lo largo de mi especialización me dirigieron con sus enseñanzas y aportes en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a nuestros tutores quienes durante el desarrollo de la especialización nos brindaron asesoría, acompañamiento, por su paciencia, su dedicación y sus sabios aportes para el desarrollo de este trabajo.

Igualmente, agradecimiento a cada uno de los miembros de la UNAD, que con su apoyo y colaboración lograron que mi trabajo de grado se realizara de la mejor manera.

Quiero agradecer también al Centro Social de Agentes y Patrulleros, por permitirme trabajar en pro de mejoramiento a las actividades en la prestación de servicios brindadas por el centro.

RESUMEN

El objetivo principal de ese trabajo consiste en actualizar el manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros, el cual se debe alinear con la estructura y contenido del manual de los sistemas de Gestión de la Policía Nacional 1DS-MA-0001 y los estándares de la norma ISO 9001:2015; norma internacional que la institución ha considerado como el estándar apropiado para mejorar y normalizar su proceso Misional y actividades con respecto a la Calidad.

Lo anterior, implica llevar a cabo un proceso organizado que parte de revisar detalladamente el manual existente, normatividad interna y externa, y de realizar una propuesta de modificación de los procedimientos misionales del Centro social como es la prestación de los servicios de deporte y cultura, Ofrecer y organizar eventos, Brindar Servicios de Hospedaje y Brindar Servicio de Alimentos y Bebidas; incorporando cada uno de los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

En este sentido, se pretende en primer lugar ajustar el manual de calidad de la entidad de acuerdo con los parámetros de la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que la entidad actualmente se encuentra certificada en Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:200; pero requiere implantar en su sistema de Gestión de Calidad las actualizaciones que trae consigo la versión 2015 de la norma ISO 9001, de manera que se rediseñarán la política y los objetivos de calidad de la entidad y adicionalmente se recolectará la información institucional

necesaria para modificar el documento y presentarlo con los contenidos que exige la norma internacional de calidad.

Así mismo, se llevará a cabo la actualización de los cinco procedimientos misionales de la entidad a saber: Brindar alimentos y bebidas, ofrecer y organizar eventos, brindar servicios de hospedaje, Afiliaciones y Recreación, Deporte y Cultura.

Finalmente, se crearán, modificarán y/o eliminarán los formatos institucionales que se requieran durante el proceso de actualización de los procedimientos misionales referenciados de conformidad con los parámetros establecidos por la entidad para realizar el control de documentos.

Con la puesta en marcha de este trabajo se espera apoyar a la entidad en el aseguramiento de la calidad tanto en sus procesos administrativos como en sus procesos misionales, lo que repercutirá en la satisfacción de los clientes internos y externos.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
INTRODUCCION	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
OBJETIVOS	16
MARCO DE REFERENCIA	17
Marco teórico	17
Marco conceptual	23
Marco geográfico	25
Marco histórico	26
Marco normativo	27
METODOLOGIA	30
CRONOGRAMA	33
REQUISITOS ISO 9001 2015	36
DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE REFERENCIA	45
REVISION RPROCEDIMIENTOS MISIONALES	53
Procedimientos modificados	57
Formatos a modificar	58
Formatos nuevos	58
Formatos a eliminar	60

RESULTADOS ESPERADOS	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
FUENTES BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	33
CUADRO INFORMATIVO REQUISITOS NORMA ISO 9001 2015	36
CUADRO DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE REFERENCIA	44
FORMATOS MODIFICADOS (GENERAR FLUJO DE DOCUMENTOS CAMBIO DE CÓDIGO DE 2RD A 3HE)	40
FORMATOS NUEVOS A CREAR	41
FORMATOS A ELIMINAR	43

TABLA DE FIGURAS

PAUTAS DE DOCUMENTOS	55
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	60

TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1 ACTA SOBRE REVISIÓN FORMATOS		46
ANEXO 2 ACTA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN		51
ANEXO 3 PROCEDIMIENTOS ANTIGUOS		54
ANEXO 4 PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS NUEVOS		55
ANEXO 5 MANUAL DE CALIDAD ACTUALIZADO		56

INTRODUCCION

Los Centros Sociales han contribuido con el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de la comunidad policial en sus diferentes categorías mediante la prestación eficaz y eficiente de los servicios misionales. La evolución de la cultura de la calidad en la Policía Nacional ha conllevado a que tanto el nivel central como las unidades desconcentradas del tercer nivel incorporen a su gestión criterios como la calidad y la mejora continua, con el propósito de generar satisfacción tanto a usuarios como a partes interesadas, razón por la cual en el año 2009 la Dirección de Bienestar Social logra la certificación de calidad por parte del ICONTEC, bajo las normas NTCGP 1000, ISO 9000 e IQNET para los servicios de sus unidades desconcentradas incluyendo los tres Centros Sociales, obteniendo así reconocimiento institucional, además de beneficios como la organización y estandarización administrativa que a su vez ha permitido incrementar la credibilidad y confianza de la comunidad policial y sus familias.

Así mismo, el Centro Social de Agentes y Patrulleros, cuenta con reconocimiento por parte de todos sus miembros y cumple con los estándares de calidad definidos en la familia de Normas Internacionales ISO 9000, habiendo recibido una certificación en ISO 9001-2008, otorgada por el ente certificador ICONTEC a partir del año 2009. A la fecha, año tras año se ha demostrado la gestión para garantizar el sostenimiento y aseguramiento de la calidad. No obstante, estos esfuerzos no se consideran del todo suficientes, teniendo en cuenta que el

mercado y la sociedad cambian constantemente, y en respuesta a los servicios demandados las entidades deben transformar e innovar sus propios procesos con el fin de responder a estas nuevas necesidades y expectativas.

En este contexto, el presente trabajo se desarrolla como opción de grado bajo la modalidad de proyecto aplicado para la Especialización en Gestión Pública de la UNAD tiene por objetivo principal, actualizar el manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros de la Policía Nacional, lo que implica llevar a cabo un proceso ordenado consistente en realizar un reconocimiento de la entidad, su componente estratégico, estructura administrativa y su área misional para en primer lugar estructurar una propuesta de manual acorde con la norma ISO 9001:2015 y en segundo lugar actualizar los procedimientos misionales y formatos de la entidad que correspondan, de acuerdo con los parámetros definidos por parte del nivel Central de la Policía Nacional para realizar el control de documentos.

Como resultado final, se espera entregar a la entidad un proyecto de manual de calidad y procedimientos misionales que cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y aquellos que son propios de la entidad.

Finalmente, con este proyecto de grado se espera contribuir con el fortalecimiento de la gestión de calidad propia de la entidad, el aseguramiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios y consecuentemente la credibilidad y prestigio a nivel nacional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante los nuevos desafíos que impone una sociedad flexible y cambiante, cuyas transformaciones nutren la cultura de la calidad, las entidades deben prepararse para responder a los nuevos requerimientos, por cuanto deben realizar reestructuraciones e incorporar en sus procesos nuevos estándares para ofrecer productos y/o servicios de calidad y en consecuencia satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, clientes y/o usuarios. En tal sentido, el Centro Social de Agentes y Patrulleros, se enfrenta a la necesidad de actualizar su manual de calidad y procedimientos misionales, bajo los parámetros de la norma ISO 9001-2015, teniendo en cuenta que estos documentos se encuentran desactualizados dado que la última versión corresponde al año 2009 e incorpora requisitos de la ISO 9001:2008, norma que para el mes de septiembre de 2018 dejará de ser válida.

De continuar con los documentos estratégicos desactualizados, la entidad puede presentar problemas en su modelo gerencial (Sistema Integrado de Gestión), lo que implica perder la mira en el cumplimiento de su misión y objetivos, además de ofrecer servicios carentes de calidad e incapaces de satisfacer a los grupos sociales objetivo o clientes. Esto significará en últimas que la entidad no demuestre el sostenimiento del Sistema de gestión de Calidad, entre tanto que no será certificada por ningún ente.

Sobre la situación expuesta, el interrogante que surge consiste en *¿Qué debe hacer la entidad para garantizar que sus servicios cumplan con los estándares de calidad de la ISO 9001:2015?* La solución a esta problemática de paso configura el propósito de este trabajo, el cual consiste en actualizar el manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros teniendo en cuenta los estándares de la norma ISO 9001:2015, que en consecuencia posibilitará el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios misionales, además de generar confianza y credibilidad en la entidad a nivel nacional e internacional, cumpliendo con los nuevos requisitos de calidad que exigen sociedad y mercado.

OBJETIVOS

General

Actualizar el manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros teniendo en cuenta los estándares de la norma ISO 9001:2015.

Específicos

Recopilar la información institucional necesaria para modificar el manual de calidad de la entidad bajo parámetros de la norma ISO 9001-2015 y lineamientos institucionales.

Rediseñar la política y objetivos de calidad de la entidad.

Modificar los cinco (5) procedimientos misionales de la entidad de acuerdo con las necesidades reales de sus clientes internos y externos.

Ajustar los formatos institucionales que se requieran durante el proceso de actualización de los procedimientos misionales de conformidad con los parámetros establecidos por la entidad para el control de documentos.

MARCO DE REFERENCIA

Marco teórico.

Los procesos de modernización del Estado y en consecuencia de la Administración Pública se han desarrollado con base en las nuevas demandas sociales que cada vez son más complejas y exigentes dadas las dinámicas cambiantes del entorno mundial, lo que ha llevado a que la Administración pública a través de la Gestión Pública o Public Management oriente su accionar hacia paradigmas o enfoques del cliente o ciudadano y de Calidad.

La calidad es un concepto de amplio alcance que permea múltiples escenarios, por cuanto está inmersa en las esferas de lo público y lo privado, y consecuentemente en sus organizaciones, procesos, procedimientos, productos y/o servicios. Su principal característica es la universalidad, ya que, a nivel mundial, sobre todo en la actualidad, desde los Estados hasta la comunidad académica, manifiestan gran preocupación por la adopción de la calidad en sus procesos (desde la planeación hasta la generación de resultados y satisfacción de los usuarios), con el propósito de mitigar los problemas organizacionales ligados a la ineficiencia, ineficacia e ineffectividad, para garantizar una mayor competitividad.

Como concepto inherente al hombre, la calidad también ha sufrido un proceso evolutivo, cuyo momento histórico más significativo se explica a partir de 1920, atravesando por cuatro

etapas fundamentales: control de calidad por inspección; aseguramiento de calidad; calidad total; y mejora continua (Cubillos & Rozo, 2012).

Aunque la adopción de la calidad en los inicios de su auge, fue liderada y promovida por organizaciones privadas (industriales), se desarrolló como un requisito sin falta para la gestión de las organizaciones. Como consecuencia de la migración de los modelos gerenciales del sector privado hacia el sector público, las entidades estatales empiezan a adoptar la calidad y propenden por emprender acciones orientadas a la modernización de la administración pública.

A partir de la década de los 80`s se generó un proceso migratorio de los modelos gerenciales del sector privado hacia el sector público, lo que condujo a las entidades estatales a incorporar la calidad en su gestión para hacer efectiva una modernización de la administración pública, en aras de garantizar mayor transparencia y satisfacción al ciudadano.

La necesidad de adoptar la calidad en el sector público, ha conllevado a las entidades estatales a realizar reformas para garantizar transparencia y legitimidad, entre tanto estas han orientado su gestión hacia la satisfacción de clientes o usuarios. Estos esfuerzos de modernización estatal que a su vez son producto de la crisis de los 80`s en América Latina, se traducen en lo que conocemos hoy bajo la denominación de Nueva Gestión pública, la cual exige la incorporación simultánea de la calidad para poder operar.

De acuerdo con Moyado Estrada, quien en su artículo “Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua” cita a (Owen E.Hugues 1994) para inferir que la nueva gestión pública

representa un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la Administración Pública, a un sistema que pone énfasis en los resultados, que reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional y que este cambio, no exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto no cabe duda que éste será inevitablemente gerencial.

En el contexto Latinoamericano, los países de la región han manifestado gran preocupación por el problema de la ineficiencia estatal, por cuanto han propendido por elaborar propuestas para mitigar dicha situación. Como muestra de ello, existe la carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública, Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en San Salvador, año 2008. Esta Carta Iberoamericana promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública. (CLAD; 2008).

En dicho documento se disponen los principios, orientaciones, acciones e instrumentos para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública y los países que se comprometen a ponerla en práctica son Argentina, Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Como se ha podido percibir, la mayoría de los países de la

Región confluyen en la necesidad de adoptar la calidad en los procesos gubernamentales y de orientar su gestión hacia la satisfacción del ciudadano.

Durante las últimas dos décadas y hasta el día de hoy, la tendencia de las entidades del sector público, se refleja en los crecientes procesos de certificación en que incurren, desde el nivel nacional hasta el nivel territorial; esto sustentado por la puesta en marcha de los procesos de modernización del Estado y la consecuente modernización de la Administración Pública mediante la implementación de reformas de primera y segunda generación, como medidas institucionales para garantizar en primer lugar una adecuada organización y funcionamiento de la Administración Pública, basados en principios de eficiencia, eficacia, economía, participación y transparencia, y en segundo lugar para recuperar legitimidad ante la ciudadanía en contraposición a la crisis fiscal, la corrupción, pobreza y violencia acontecidas a finales del siglo XX, donde también el contexto internacional está transformándose y organizándose en torno a la globalización.

Para el caso Colombiano, la Ley 872 de 2003, reglamentada por los Decretos nacionales 4110 de 2004 y 4295 de 2007, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios" como su nombre lo indica, establece la obligatoriedad de que entidades del sector central y descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva, adopten el Sistema de Gestión de la calidad, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará

enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. De igual manera se dispone que dicho Sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Así mismo, para adoptar el sistema de gestión de calidad, el gobierno nacional dispone de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, la cual acoge todos y cada uno de los requisitos de calidad de la Norma internacional ISO:9001:2000. La mencionada Ley, también señala en su artículo sexto, Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad, que una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

De este modo, garantizar que el sistema de gestión de calidad dentro de una entidad funcione eficientemente es esencial para que todos los procesos tengan calificaciones satisfactorias y sean efectivos a la hora de atender las necesidades de los ciudadanos; pero para que el sistema de gestión de calidad sea acogido de manera exitosa una vez se establezca, debe ser documentado y de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001, debe incluir la elaboración de un manual de calidad que defina el alcance del sistema de gestión, las responsabilidades del personal de la entidad que lidera la implementación del sistema y la interrelación de los procesos, entre otros aspectos.

En concordancia con lo anterior, las entidades públicas Colombianas, a partir del año 2001 han entrado en un creciente proceso de certificación y de esto da cuenta el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la publicación de los listados de entidades públicas del orden nacional y territorial, que han sido certificadas en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, a Julio de 2015. Estas entidades, tanto del orden nacional como territorial, recibieron este aval por parte de firmas certificadoras como Icontec, SGS Colombia, Bureau Veritas, Qualicert UTP, Applus Colombia, Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico, Cidet; International Certificación & Training IC&T S.A. y Cotecna, las cuales tienen la autorización de la Función Pública para el uso del sello oficial de la norma técnica NTCGP 1000:2009.

Esta información ha sido recopilada a través de los reportes realizados por las entidades en el Informe Ejecutivo Anual y se contrasta con el informe de las empresas certificadoras. En los listados referenciados, hasta el año 2015, según el DAFP se certificaron 131 entidades del orden nacional (Ramas del Poder Público y Otros Organismos Orden Nacional). Del orden territorial la cifra corresponde a 306 entidades.

Finalmente, se puede concluir que las entidades públicas en el contexto Latino, actualmente atraviesan por la etapa de la calidad y la mejora continua, y esto se explica en la necesidad de incorporar cada vez con mayor meticulosidad requisitos de eficiencia, eficacia y efectividad en todos sus procesos, de allí que se exija una permanente retroalimentación con usuarios, clientes y ciudadanos y se obligue a las entidades a implementar acciones tanto

preventivas como correctivas para eliminar las causas generadoras de no conformidades o insatisfacción a las partes interesadas de los procesos.

Marco conceptual

Para la investigación aquí presentada es necesario conocer algunos términos conceptuales que permitirán desarrollar el tema de manera clara, precisa y veraz.

- **Gestión Pública:** La gestión pública se define como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

En consecuencia, podemos decir que la gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. (República, 2010).

- **Sistema de Desarrollo Administrativo:** “Conforme al artículo 15 de la Ley 489 de 1998, es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional”. (Colombia, 1998).

- **Modelo Estándar de Control Interno:** “El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación. Surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno, el cual se compone por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control. MECI permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.” (¿QUE ES EL MECI?, 2012).
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Norma ISO 9000:2005).
- **Gestión de Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (Norma ISO 9000:2005).
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización (Norma ISO 9000:2005).
- **Eficiencia:** Es una relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, los que supone una optimización.

- **Efectividad:** Es la medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en manejo de los recursos utilizados y disponibles vista en la ley 873 de 2003 como una medición de impacto. Así mismo es la capacidad que las personas proveen en práctica casi a diario, para realizar diferentes actividades en nuestra vida cotidiana.
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (Norma ISO 9000:2005).
- **Objetivos de calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad (Norma ISO 9000:2005).
- **Proceso:** se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Norma ISO 9000:2005).
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Marco geográfico

El trabajo de práctica administrativa se desarrolla en el Centro Social de Agentes y Patrulleros, entidad que funciona como una unidad desconcentrada dependiente de la Subdirección de Bienestar Social de la Policía Nacional, ubicado en la ciudad de Bogotá,

específicamente en la Diagonal 44 No 68B-30, cuya misión consiste en prestar servicios de filiaciones, alimentos y bebidas, hospedaje, recreación y deporte y eventos.

El Centro Social de Agentes y Patrulleros funciona desde 1963, año en el que fue inaugurado y se mantiene con presupuesto propio, de manera que depende principalmente de los ingresos recaudados por la venta de sus servicios al personal de afiliados e invitados, las cuotas de sostenimiento y la gestión de afiliaciones realizada. Esto quiere decir que la entidad a pesar de pertenecer a la Policía Nacional de Colombia, no participa del presupuesto público asignado a esta entidad.

Marco histórico

En el año 2009 la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional logra la certificación de calidad por parte del ICONTEC, bajo las normas NTCGP 1000, ISO 9000 e IQNET para los Centros Sociales obteniendo reconocimiento institucional, además de beneficios como la organización y estandarización administrativa que a su vez ha permitido incrementar la credibilidad y confianza de la comunidad policial y sus familias.

A partir de la certificación en calidad otorgada a los Centros Sociales de la Policía Nacional, el Centro Social de Agentes y Patrulleros vigencia tras vigencia ha logrado asegurar el Sistema de Gestión de Calidad, en el sentido en que actualmente se mantiene certificado por parte de ICONTEC; sin embargo, se presenta la necesidad de incorporar a su sistema las actualizaciones que trae consigo la versión 2015 de la norma ISO, por lo cual resulta pertinente

empezar por actualizar el manual de calidad con los requisitos exigidos y consecuentemente modificar los procedimientos misionales de la entidad con el propósito de mejorar continuamente y prolongar la certificación en calidad otorgada por el ente certificador.

Revisados los documentos mencionados anteriormente, se determina que la entidad no modifica el manual de calidad ni sus procedimientos desde el año 2012, por cuanto se requiere con urgencia emprender esta cuidadosa y dispendiosa tarea si se desea continuar implementando y asegurando el Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Social de Agentes y Patrulleros.

Marco normativo

Sistema de Control Interno

- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 943 del 21 de mayo del 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

Sistema de Desarrollo Administrativo

Ley 489 de diciembre 29 de 1998 "Estatuto Básico de la Organización y Funcionamiento de la Administración Pública".

Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

Sistema de Gestión de Calidad

Ley 872 del 30 de diciembre de 2003 “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 “Por medio de la cual adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Estructura Orgánica Policía Nacional

- Decreto 4222 del 23 de Noviembre de 2006 “Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional”.

Estructura de la Dirección de Bienestar Social

- Resolución 02949 del 06 de julio de 2015 “Por la cual se define la estructura orgánica interna, se determinan las funciones de la Dirección de Bienestar social y se dictan unas disposiciones”.

- Resolución 03392 del 30 de Julio de 2015 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional”.
- Resolución 05832 del 29 de diciembre de 2015 “Por la cual se expide el Manual de los Sistemas de la Gestión Pública para la Policía Nacional”.
- Guía Lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional. 1DS-GU-0015.

METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos del trabajo de práctica administrativa, se empleará la metodología de **investigación etnográfica, que es de tipo cualitativo** y cuyos pasos lógicos a seguir son: definir el objeto y área de estudio, recolectar información, clasificar el material recogido, análisis de la información y devolución de la información finalmente, que consiste en enriquecer a la comunidad o entidad en este caso, de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación. En consecuencia, se realizarán en su orden las siguientes actividades.

1. Revisar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para definir una estructura de contenido del manual de calidad.
2. Revisar los documentos guía de la entidad con el fin de recolectar la información necesaria para consolidar el manual de calidad.
3. Revisar la guía de control de documentos para la presentación del manual de calidad.
4. Elaborar el manual de calidad.
5. Revisar los procedimientos misionales vigentes e identificar los aspectos por mejorar.

6. Adelantar mesas de trabajo con cada uno de los responsables de procedimiento para conocer las necesidades reales de modificación.
7. Identificar con cada uno de los responsables de los cinco procedimientos misionales, las necesidades de creación, modificación y/o eliminación de formatos asociados a procedimientos.
8. Realizar los respectivos diagramas de flujo
9. Crear, eliminar y/o modificar los formatos requeridos.
10. Realizar el control de documentos pertinente ante la dependencia de planeación de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional.
11. Presentar a la entidad el manual de calidad y los procedimientos misionales actualizados con sus correspondientes formatos asociados.

Con relación a las fuentes de información, se recurrirá a fuentes primarias como Leyes, Decretos reglamentarios, Resoluciones y otros documentos oficiales propios de la Policía Nacional y del Centro Social de Agentes y Patrulleros. Adicionalmente se emplearán técnicas de recolección de información oculares; revisión selectiva, documental y revisión analítica.

Respecto a los recursos se empleará un computador, impresora, papel tamaño carta y oficio. Así mismo, se involucra el recurso humano, que representa a quien realizará el proyecto.

Los resultados esperados del proyecto, se relacionan a continuación:

1. Manual de calidad actualizado, que contiene:
 - Información de la entidad recopilada y presentada de acuerdo con los parámetros de la norma ISO 9001:2015.
 - Política y objetivos de calidad del Centro Social de Agentes y Patrulleros rediseñados.
2. Cinco procedimientos misionales actualizados, que contienen:
 - Formatos creados, modificados y/o eliminados.

Los resultados presentados con anterioridad, serán de gran beneficio para el Centro Social de Agentes y Patrulleros, en el sentido en que esto le permitirá actualizar la estructura de gestión por procesos, a partir de la incorporación de los más recientes estándares de calidad definidos por la familia de normas internacionales en calidad; ISO 9001:2015. De igual manera, se podrán prestar servicios de calidad, generando valor agregado y satisfacción a usuarios y beneficiarios del Centro Social.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				PRIMER AVANCE								SEGUNDO AVANCE		INFORME FINAL
		SEMANA 1 ^a	SEMANA 2 ^a	SEMANA 3 ^a	SEMANA 4 ^a	SEMANA 5 ^a	SEMANA 6 ^a	SEMANA 7 ^a	SEMANA 8 ^a	SEMANA 9 ^a	SEMANA 10 ^a	SEMANA 11 ^a	SEMANA 12 ^a	SEMANA 13 ^a	SEMANA 14 ^a	SEMANA 15 ^a	SEMANA 16 ^a			
1	Revisar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para definir una estructura de contenido del manual de calidad.																			
2	Revisar los documentos guía de la entidad con el fin de recolectar la información necesaria para consolidar el manual de calidad.																			
3	Revisar la guía de control de documentos para la presentación del manual de calidad.																			
4	Elaborar el manual de calidad.																			

<p>5 Revisar los procedimientos misionales vigentes e identificar los aspectos por mejorar.</p>																			
<p>6 Adelantar mesas de trabajo con cada uno de los responsables de procedimiento para conocer las necesidades reales de modificación.</p>																			
<p>7 Identificar con cada uno de los responsables de los cinco procedimientos misionales, las necesidades de creación, modificación y/o eliminación de formatos asociados a procedimientos.</p>																			
<p>8 Realizar los respectivos diagramas de flujo de los procedimientos</p>																			

	s.																		
9	Crear, eliminar y/o modificar los formatos requeridos.																		
10	Realizar el control de documentos pertinente ante la dependencia de planeación de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional.																		
11	Presentar a la entidad el manual de calidad y los procedimientos misionales actualizados con sus correspondientes formatos asociados.																		

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

Antes de efectuar una revisión a los requisitos de la versión 2015 de la ISO 9001, resulta fundamental enunciar los siete principios de calidad que orientan la norma, con el propósito de

conocer los fundamentos sobre los cuales debe funcionar una organización moderna, relacionados a continuación:

- **Enfoque al cliente** (conocer requisitos del cliente y sobrepasar expectativas).
- **Liderazgo** (unidad de propósito para el logro de objetivos organizacionales).
- **Participación del personal** (empoderar e implicar a personas en el logro de los objetivos organizacionales).
- **Enfoque basado en procesos** (eficacia-eficiencia organizacional)
- **Mejora** (niveles de desempeño-éxito)
- **Toma de decisiones basada en la evidencia** (objetividad)
- **Gestión de las relaciones** (partes interesadas)

A continuación, se relaciona un cuadro informativo que recopila los requisitos de la norma ISO 9001:2015:

REQUISITO	RESUMEN
1. Objeto y campo de aplicación	La norma proporciona requisitos para un S.G.C cuando una organización requiere demostrar su capacidad en el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias y aspira a aumentar la satisfacción el cliente a través de la aplicación eficaz del S.G.C y la implementación de procesos para la mejora. Aplica para todo tipo de organizaciones.
2. Referencias normativas	ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad-fundamentos y vocabulario.
3. Términos y definiciones	Los incluidos en la ISO 9000:2015
4. Contexto de la organización	Determinar cuestiones internas y externas de la organización que puedan afectar su capacidad para lograr resultados previstos (considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico,
4.1. Conocimiento de la	

organización y de su contexto	competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local) y considerar valores, cultura organizacional, conocimientos y desempeño de la organización.
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar partes interesadas y requisitos de estas.
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	<p>Determinar límites y aplicabilidad del S.G.C. Para establecer el alcance se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuestiones internas y externas • Identificar partes interesadas y sus requisitos. • Considerar productos y servicios de la organización. <p>El alcance debe documentarse.</p>
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	<p>La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el S.G.C incluidos los procesos. También debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar entradas y salidas esperadas de los procesos • Determinar secuencia e interacción de procesos • Medir-establecer indicadores • Determinar recursos necesarios para los procesos • Evaluar procesos y ajustar • Mejorar procesos y el S.G.C • Mantener información documentada de los procesos • Conservar información documentada.
5. Liderazgo	
5.1. Liderazgo y compromiso	Liderazgo por parte de la alta Dirección: Debe:
5.1.1. Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Rendir cuentas de la eficacia del S.G.C • Asegurarse de que la entidad cuenta con política y objetivos de calidad • Asegurarse de que el S.G.C cumple los requisitos. • Comprometer a todo el personal de la organización en la implementación del S.G.C. • Promover la mejora.
5.1.2. Enfoque al cliente	La alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que se comprenden y cumplen los requisitos del cliente y determinando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y/o

	servicios.
5.2. Política de la calidad	<p>5.2.1 y 5.2.2 Se debe establecer, implementar y mantener una política de calidad apropiada al propósito y contexto de la organización, que sea un marco de referencia para determinar los objetivos de calidad, que incluya el compromiso de cumplir requisitos de la calidad y la mejora continua.</p> <p>La política debe documentarse, comunicarse al interior de la organización y estar disponible para las partes interesadas.</p>
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>La alta Dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para el cumplimiento de los requisitos del S.G.C, para asegurarse que los procesos generan las respectivas salidas, informar la integridad y el desempeño del S.G.C y asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.</p>
6. Planificación	
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>Para planificar el S.G.C deben tenerse en cuenta los requisitos 4.1 y 4.2, además de determinar riesgos y oportunidades para lograr resultados previstos, aumentar los efectos deseables, reducir efectos no deseados y lograr la mejora. La organización debe planificar acciones proporcionales al impacto potencial de la conformidad de los productos y/o servicios para abordar los riesgos y oportunidades y debe evaluar la eficacia de las mismas.</p>
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<p>La organización debe establecer objetivos coherentes con la política de calidad, medibles, ofrecer conformidad en productos y servicios y aumento de la satisfacción del cliente, deben ser comunicados, actualizados y documentados.</p> <p>Al ser planificados se debe determinar que se va a hacer, que recursos se requieren, quienes son los responsables, cuando se finalizará y como se evaluarán los resultados.</p>
6.3. Planificación de los cambios	<p>Los cambios realizados por la organización deben ser planificados, lo que implica considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del S.G.C, la disponibilidad de los recursos y la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>
7. Soporte/Apoyo	<p>La organización debe disponer los recursos necesarios para la implementación del S.G.C y considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que necesita obtener de los proveedores externos.</p>
7.1. Recursos	
7.1.1. Generalidades	

7.1.2. Personas	La organización debe proporcionar las personas necesarias para la eficaz implementación del S.G.C.
7.1.3. Infraestructura	La organización debe proporcionar la infraestructura necesaria para la eficaz implementación del S.G.C (edificio, equipos, transporte y TIC`s).
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	La organización debe mantener un ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. El ambiente de trabajo puede ser una combinación de factores humanos y físicos (sociales-ambiente de trabajo libre de conflictos, psicológicos-reducción del estrés laboral y físicos-temperatura, iluminación, entre otros..
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1 y 7.1.5.2 La organización debe proporcionar recursos necesarios e idóneos para desarrollar actividades de seguimiento y medición. Así mismo debe conservar información documentada para demostrar la idoneidad de los mismos. Respecto a la trazabilidad de las mediciones los equipos deben calibrarse o verificarse contra patrones internacionales o en su defecto debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación.
7.1.6. Conocimientos de la organización	La organización determina los conocimientos específicos necesarios para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos pueden basarse en fuentes internas (empíricos, lecciones aprendidas, resultados de mejoras en procesos) ò en fuentes externas (normas, conferencias, entre otros)
7.2. Competencia	La organización debe determinar la competencia de las personas que trabajan para ella, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada. Cuando se requiera debe adelantar acciones para adquirir las competencias necesarias y evaluar su eficacia. Así mismo, debe conservar información documentada para evidenciar la competencia.
7.3. Toma de conciencia	La organización debe garantizar que el personal tomen conciencia de la política y objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del S.G.C y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.
7.4. Comunicación	La organización debe establecer las comunicaciones internas y externas del S.G.C (que comunicar, cuando, a quien, como comunicar y quien comunica).
7.5. Información documentada	El S.G.C de la organización debe documentar la información señalada en la norma ISO 9001:2015 y aquella que la organización considere necesaria para la eficacia del Sistema.
7.5.1. Generalidades	
7.5.2. Creación y actualización	

	formato correspondiente y la revisión y aprobación correspondiente con relación a la conveniencia y adecuación.
7.5.3. Control de la información documentada	7.5.3.1 y 7.5.3.2 La información documentada requerida por el S.G.C se debe controlar con el fin de asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso y esté protegida adecuadamente. Para el control de la información documentada la organización debe ocuparse de la distribución, acceso, recuperación. Almacenamiento, uso, control de cambios, conservación y disposición.
8. Operación	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios (numeral 4.4) para cumplir los requisitos de los productos y servicios por cuanto debe determinar claramente estos requisitos, establecer criterios para procesos, aceptación de productos y servicios, recursos necesarios, control de los procesos y conservación de la información documentada. Así mismo debe garantizar que los procesos contratados externamente estén controlados.
8.1. Planificación y control operacional	
8.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.1. Comunicación con el cliente	
8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios	
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	8.2.3.1 y 8.2.3.2 La organización debe asegurarse de tener la capacidad de cumplir con los requisitos de productos y servicios que ofrece a sus clientes. Debe revisar previamente que se cumplan las demandas del cliente y los preceptos legales y reglamentarios, que se puedan resolver las diferencias entre el contrato y lo expresado. Debe documentarse esta revisión por parte de la organización.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que cuando se cambien requisitos para productos y servicios la información documentada también se modifique y que las personas sean conscientes de los cambios.
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para la provisión de productos y servicios, teniendo en cuenta dentro de la planificación del desarrollo aspectos como la naturaleza y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo, actividades de verificación,
8.3.1. Generalidades	
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo	

	responsabilidades y autoridades y autoridades involucradas, participación de clientes y partes interesadas. Esta información debe ser documentada.
8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos de productos y servicios teniendo en cuenta: requisitos funcionales y de desempeño, información de actividades previas de diseño y desarrollo similares, requisitos legales y reglamentarios, normas o códigos que la entidad se compromete a implementar, entre otras. Esta información debe ser documentada.
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se revisa, verifica y valida el diseño y desarrollo.
8.3.5. Elementos de salida del diseño y desarrollo	La organización debe garantizar que las salidas cumplen con los requisitos de las entradas, incluyan requisitos de seguimiento y medición y especifican características de los productos y servicios
8.3.6. Cambios en el diseño y desarrollo	La organización debe conservar información documentada sobre cambios del diseño y desarrollo, resultados de las revisiones, autorización de los cambios y acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.
8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos. La organización debe determinar y picar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos.
8.4.1. Generalidades	Esta información debe ser documentada.
8.4.2. Tipo y alcance del control de la provisión externa	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios contratados externamente no afecten su capacidad para ofrecer productos y servicios propios, por lo cual debe definir controles eficaces para proveedores externos.
8.4.3. Información para los proveedores externos	La organización debe definir y adecuar los requisitos de procesos, productos y servicios antes de comunicarlos al proveedor externo.
8.5. Producción y prestación del servicio	La organización debe producir y prestar bienes y servicios bajo condiciones controladas, es decir, disponer de información documentada, características de productos y servicios, resultados a alcanzar, disponibilidad de recursos, validación para alcanzar resultados, implementación de acciones para prevenir errores humanos y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	
8.5.2. Identificación y	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar

trazabilidad	<p>las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Esta información debe estar documentada para permitir la trazabilidad.</p>
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	<p>La organización debe cuidar la propiedad de clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por ésta. En caso de daño, pérdida o que esta sea inadecuada para su uso la organización debe informarle al cliente o proveedor y conservar esta información documentada.</p>
8.5.4. Preservación	<p>La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p>
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	<p>La organización debe cumplir los requisitos para actividades posteriores a la entrega de productos y servicios (uso, vida útil, retroalimentación con el cliente, entre otras)</p>
8.5.6. Control de los cambios	<p>La organización debe controlar los cambios para la producción o prestación del servicio con el fin de continuar con la conformidad de los mismos. Esta información debe ser documentada</p>
8.6. Liberación de los productos y servicios	<p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Esta información debe ser documentada.</p>
8.7. Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes	<p>8.7.1 y 8.7.2 La organización debe identificar y controlar las salidas no conformes y tratarlas a través de corrección, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente y autorización bajo concesión. Debe verificarse la conformidad de los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. Esta información debe ser documentada especificando la descripción de la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas y la autoridad que decide la acción.</p>
9. Evaluación del desempeño	<p>La organización debe determinar que requiere de seguimiento y medición, los métodos a utilizar, cuando se debe llevar a cabo la medición y seguimiento y cuando evaluar resultados. Esta información debe ser documentada</p>
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
9.1.1. Generalidades	
9.1.2. Satisfacción del cliente	<p>La organización debe realizar seguimiento a las percepciones del cliente y determinar métodos para cumplir las expectativas de los mismos.</p>
9.1.3. Análisis y evaluación	<p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis permiten evaluar la conformidad de los productos y</p>

	servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño del S.G.C, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos, el desempeño de proveedores externos y la necesidad de mejora el S.G.C.
9.2. Auditoría interna	<p>Auditorías internas a intervalos planificados llevadas a cabo por la entidad para proporcionar información acerca del cumplimiento de requisitos del S.G.C.</p> <p>La organización debe diseñar e implementar programas de auditoria que contemplen fechas, responsables, alcance y criterios. También debe realizar correcciones y tomar acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.</p> <p>Se debe documentar esta información.</p>
9.3. Revisión por la dirección	<p>La alta Dirección debe revisar el S.G.C a intervalos planificados teniendo en cuenta el estado de acciones de las revisiones pasadas, cambios internos y externos sobre el S.G.C, información sobre el desempeño y la eficacia del S.G.C, la satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas, grado en que se logran lo objetivos de calidad, desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, resultados de auditorías, desempeño de proveedores externos, adecuación de recursos, eficacia de las acciones tomadas y oportunidades de mejora.</p> <p>Las salidas de la revisión por al Dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, necesidades de cambio en el S.G.C y necesidades de recursos.</p>
9.3.1. Generalidades	
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección	
10. Mejora	<p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.</p>
10.1. Generalidades	<p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar acciones para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, aumentar su satisfacción, mejorar el desempeño y eficacia del S.G.C y corregir o reducir efectos no deseados.</p>
10.2. No conformidad y acción correctiva	<p>Cuando ocurra una no conformidad la organización debe reaccionar a través de acciones apropiadas para corregirlas y eliminar las causas generadoras mediante la revisión y análisis de la no conformidad, identificación de las causas, revisar la eficacia de las acciones correctivas, actualizar riesgos y realizar cambios al S.G.C en caso de ser necesario.</p>
10.3. Mejora continua	<p>La organización debe mejorar continuamente el S.G.C considerando los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la Dirección.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en Norma ISO 9001:2015.

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE REFERENCIA

El Centro Social de Agentes y Patrulleros al ser una entidad desconcentrada de tercer nivel de la Policía Nacional, da cumplimiento a cada una de las políticas establecidas por los dueños de proceso de primer nivel (procesos gerenciales, misionales, soporte y evaluación y mejora) de la institución en cualquier aspecto.

Teniendo en cuenta lo anterior y valiéndonos de la estructura de la norma ISO 9001:2015 presentada en el Anexo SL, a continuación, se ubicarán los numerales o cláusulas de la norma en las fases del ciclo PHVA según corresponda y de conformidad con la revisión efectuada a los documentos institucionales (resoluciones, manuales, guías, entre otros), se relacionarán aquellos que aportan al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.

FASE	NUMERAL ISO 9001:2015	DOCUMENTOS INSTITUCIONALES QUE APORTAN
PLANEAR	4. Contexto de la Organización 5. Liderazgo 6. Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • 1DS-MA-0001 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA LA POLICÍA NACIONAL • 1DS-MA-0002 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA POLICÍA NACIONAL • RESOLUCION O4810 DE 2015 • MANUAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN LA POLICÍA NACIONAL - 1DS-MA-0015

		<ul style="list-style-type: none"> • PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS EN CENTRO SOCIAL
<p style="text-align: center;">HACER</p>	<p>7. Soporte 8. Operación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PROCESOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, DIRECCIONAMIENTO DEL TALENTO HUMANO, ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO • RESOLUCIÓN 01425 DEL 300412 “POR LA CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL DE FUNCIONES PARA PERSONAL UNIFORMADO DE LA POLICÍA NACIONAL”. • RESOLUCIÓN 05609 DEL 14 DE OCTUBRE DE 2006 “POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL”. • RESOLUCIÓN MINISTERIAL 04683 DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2013 “POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS PARA LOS EMPLEOS PÚBLICOS NO UNIFORMADOS DEL MINISTERIO DE DEFENSA”. • RESOLUCIÓN MINISTERIAL 3579 DE 10 DE MARZO DE 2013 “POR LA CUAL SE CREA LA TABLA DE REGISTRO DE COMPETENCIAS”. SE EXTRAE DEL PSI. • RESOLUCIÓN 04445 DE 2012 • MANUAL DE CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR • 1LA-PR-0033 MANTENIMIENTO, CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y/O INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN • 1DE-MA-0001 MANUAL DE GESTIÓN DE LA DOCTRINA Y LAS LECCIONES APRENDIDAS PARA LA POLICÍA NACIONAL

		<ul style="list-style-type: none"> • GUIA 1DS-GU-0015 LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EN LA POLICÍA NACIONAL • MATRIZ DE SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE LOS CENTROS SOCIALES • GUÍA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME IDENTIFICADA CON EL CÓDIGO 1DS-GU-0012.
VERIFICAR	9. Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • GUIA DE HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN • GUIA PARA REALIZAR AUDITORIAS EN LA POLICIA NACIONAL.
ACTUAR	10. Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • GUÍA DE MEJORA CONTINUA DE LA POLICÍA NACIONAL. • PROCEDIMIENTO EJECUTAR ACCION CORRECTIVA

Fuente: Elaboración propia con base en: Consulta Suite Visión Empresarial Policía Nacional. Módulo Documentos.

Una vez identificados los documentos institucionales que sirven como insumo para la elaboración y consolidación del manual de calidad de los Centros Sociales a continuación se define la estructura del documento a la luz de los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2015.

PRESENTACIÓN

CAPITULO I

OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN.

1.3. RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DEL MANUAL

CAPITULO II

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 NORMATIVIDAD DE REFERENCIA.

CAPITULO III

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 ARMONIZACIÓN DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

CAPITULO IV

CONTEXTO DE LOS CENTROS SOCIALES

- 4.1. COMPRENSIÓN DE LOS CENTROS SOCIALES Y DE SU CONTEXTO**
- 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**
- 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
- 4.4. ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**
 - 4.4.1 NIVELES DE PROCESOS.**
 - 4.4.2 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS.**

CAPITULO V

LIDERAZGO

- 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**
 - 5.1.1 LA ALTA DIRECCIÓN**
 - 5.1.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.**
- 5.2 POLÍTICA.**
 - 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**
 - 5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y DE CALIDAD.**
- 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LOS CENTROS SOCIALES**

CAPITULO VI

PLANIFICACIÓN

- 6.1. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO**

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

CAPITULO VII

SOPORTE Y APOYO PARA LA GESTIÓN

7.1 RECURSOS

7.1.2 GESTION DEL TALENTO HUMANO

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

7.1.4 AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE PROCESOS

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMEINTO Y MEDICION

7.1.6 GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LOS CENTROS SOCIALES

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

CAPITULO VIII

OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

CAPÍTULO IX

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CAPITULO X

MEJORA

BIBLIOGRAFÍA

Como se puede observar, la estructura del manual de Gestión de Calidad de los Centros Sociales de la Policía Nacional consta de diez capítulos; cantidad necesaria para documentar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 por parte de estas unidades de tercer nivel de la institución, por cuanto se anexa la propuesta de manual de calidad

en un documento aparte, cuyo desarrollo se realiza bajo parámetros de imagen institucional de la Policía Nacional.

REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS MISIONALES

Con el propósito de realizar mejoras a los procedimientos misionales de los Centros Sociales de la Policía Nacional y de actualizar las versiones de dichos documentos, teniendo en cuenta que se encuentran desactualizadas (año 2012), a continuación se relacionan una a una las observaciones recurrentes realizadas a los procedimientos misionales (Brindar Servicio de Hospedaje, Brindar Servicio de Alimentos y Bebidas, ofrecer y organizar eventos, brindar servicios de Recreación y Deporte y Afiliaciones) tras una revisión minuciosa adelantada a los documentos que se encuentran vigentes:

1. En aras de garantizar la propiedad del cliente debe incluirse una actividad relacionada con este requisito de la norma ISO 9001 y debe diseñarse un formato nuevo para registrar los elementos olvidados en los Centros sociales”, el cual debe relacionarse en la entrada, salida y descripción de la actividad dentro de los procedimientos.
2. Los formatos 2RD-FR-0020, 2RD-FR-0021, pertenecen a este procedimiento y deben cambiarse de código y pasarse a 3HE iniciando flujo documental, es de anotar que ningún procedimiento actual de 2RD los utiliza.

3. Fortalecer la redacción del QUE, en los puntos de control del procedimiento, de tal manera que se comprenda que es lo que se debe hacer para evitar la desviación de la actividad o evitar posibles situaciones de corrupción.
4. Revisar que los formatos descritos en las actividades y los Anexos de los procedimientos, se relacionen en las entradas y salidas respectivamente.
5. Revisar que los glosarios incluyan los términos y definiciones relacionados en los procedimientos, ejemplo: se menciona “MESAN PLACE” y en la descripción de la tarea 11 dice “mise and place”, verificar cual es la correcta redacción y realizar la corrección, esto en el procedimiento de Hospedaje.
6. Revisar que los conectores de página estén bien ubicados dentro de los flujogramas.
7. Revisar que las formas de los diagramas de flujo correspondan con las actividades señaladas.
8. Existen actividades que son redundantes por cuanto hay que eliminarlas.
9. Se debe incluir en los procedimientos antes de finalizar una actividad relacionada con la mejora al procedimiento.

10. Diligenciar el formato institucional de presentación de documentos IDS-FR 0001.
11. Revisar qué documentos deben eliminarse en los procedimientos en caso de considerarse obsoletos.
12. Revisar qué formatos deben ser actualizados.
13. Diseñar nuevos formatos controlados para evidenciar el cumplimiento de las actividades nuevas incluidas en los procedimientos.
14. Incluir en los procedimientos una actividad sobre el tratamiento del Producto y/o servicio no conforme.

De conformidad con el diagnóstico de modificación realizado a los cinco procedimientos misionales se realizaron mesas de trabajo con los responsables de los procedimientos de los tres Centros Sociales, con el fin de realizar los ajustes de acuerdo con el contexto de los Centros Sociales, la normatividad institucional, necesidades y/o requerimientos de los usuarios y partes interesadas, puntos de control y las salidas para la efectiva prestación de los servicios misionales.

En la primera reunión realizada el día **12/02/2017**, por parte del personal responsable de Planeación del Centro Social de Agentes y Patrulleros se retroalimentó a los funcionarios

responsables sobre la metodología adecuada para ajustar los procedimientos relacionada a continuación:



¿Cómo hacer un diagrama de flujo?

- **Un Flujoograma** o diagrama de flujo es una herramienta gráfica que te permite visualizar los pasos de un proceso. Los flujoogramas son como los planos o mapas de un proceso.
- Son útiles para mejorar cualquier proceso o resolver cualquier problema, es necesario poder ver gráficamente los pasos del proceso para identificar dónde se está fallando, dónde hay variación.

¿Cómo hacer un diagrama de flujo?

Las claves para elaborar un flujoograma son:

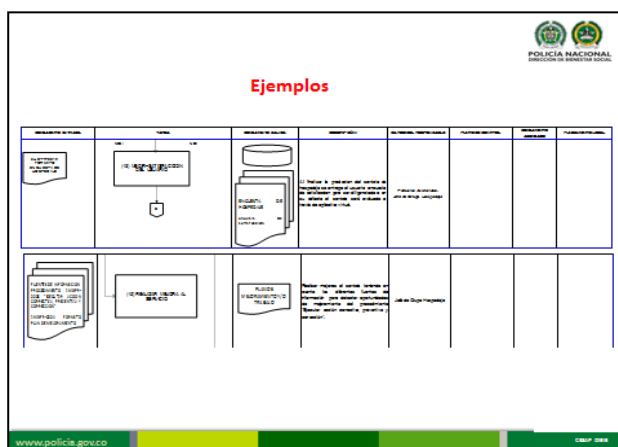
1. Conocer las actividades del proceso y su orden.
2. Utilizar los símbolos convencionales.
3. Imaginación y creatividad.

¿Cómo cocinar un pollo?

- Fijarse si el pollo está descongelado.
- Sacar el pollo del congelador.
- Dejarlo descongelar por más tiempo.
- Poner el pollo en el horno.
- Darle la vuelta.
- Esperar que el horno se caliente.
- Ver si el pollo está suficientemente cocido de un lado.
- Sacar el pollo del horno listo para comerlo.
- Condimentar el pollo.
- Poner el pollo sobre la mesa de la cocina para que se descongele.
- Encender el horno.
- Poner el pollo más tiempo del mismo lado.

Símbolos de un Flujoograma

Círculo	Diamante	Cuadrado	Flecha
Comienzo y final del proceso	Punto de decisión y dirección del flujo del trabajo según respuestas no y si	Pasos y actividades	Flujo de influencia/acción
Conector fuera de página	Documento	Multidocumento	Información maso magnético





Una vez expuesta la metodología sobre flujo gramas, identificación de entradas, salidas, redacción adecuada de las actividades y puntos de control y aclaradas las dudas al personal se procede a organizar grupos de trabajo para identificar las necesidades de creación, modificación y/o eliminación de formatos asociados a procedimientos e iniciar la modificación de los procedimientos así:

1. PROCEDIMIENTOS A MODIFICAR:

- A. Realizar afiliaciones en Centros Sociales.
- B. Brindar servicio de hospedaje.
- C. Ofrecer y organizar eventos.
- D. Brindar Servicios de Recreación y Deporte
- E. Brindar Servicio de Alimentos y Bebidas

2. FORMATOS MODIFICADOS (GENERAR FLUJO DE DOCUMENTOS-CAMBIO DE CÓDIGO DE 2RD A 3HE)

No	NOMBRE	CÓDIGO	TIPO	VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	GRUPO QUE APLICA	OBSERVACIONES
1	CRONOGRAMA DE TRABAJO	2RD-FR-0014	Formato	0	01/08/2009 8:40	REYDE	GENERAR CÓDIGO 3HE
2	INFORME DE ACTIVIDADES RECREODEPORTIVAS	2RD-FR-0015	Formato	0	01/08/2009 8:44	REYDE	GENERAR CÓDIGO 3HE
3	INVITADO APROBADO	2RD-FR-0020	Formato	0	01/08/2009 9:22	HOSPEDAJE	GENERAR CÓDIGO 3HE
4	LISTA DE CHEQUEO SERVICIO DE ALOJAMIENTO	2RD-FR-0021	Formato	0	01/08/2009 9:29	HOSPEDAJE	GENERAR CÓDIGO 3HE
5	REALIZAR AFILIACIONES EN CENTROS SOCIALES	2RD-PR-0009	Procedimiento	1	30/08/2015 9:40	AFILIACIONES	GENERAR CÓDIGO 3HE
6	RECETA ESTANDAR	2RD-FR-0022	Formato	0	01/08/2009 9:38	A&B	GENERAR CÓDIGO 3HE
7	SOLICITUD DE AFILIACIÓN	2RD-FR-0028	Formato	0	01/08/2009 9:56	AFILIACIONES	GENERAR CÓDIGO 3HE
8	SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN	2RD-FR-0029	Formato	0	01/08/2009 9:59	AFILIACIONES	GENERAR CÓDIGO 3HE

3. FORMATOS (NUEVOS):

No	NOMBRE	CÓDIGO	TIPO	GRUPO QUE APLICA	JUSTIFICACIÓN
1	FORMATO DE AFILIACION HIJOS MAYORES DE 25 AÑOS	3HE-FR-XXXX	Formato	Afiliaciones	Con el fin de gestionar afiliaciones en el Centro Social de Oficiales se diseñó el nuevo formato de "AFILIACION HIJOS MAYORES DE 25 AÑOS" correspondiente al procedimiento 3HE-PR-0005 REALIZAR

					AFILIACIONES EN CENTROS SOCIAL
2	GUIA PARA ALISTAMIENTO DE HABITACIONES HOTELES CENTROS SOCIALES	3HE-GU-XXXX	Guía	Hospedaje	Con el fin de garantizar mayor satisfacción a los usuarios del servicio de hospedaje de los Centros Sociales y de evidenciar que se cuenta con un protocolo estandarizado para dotar las habitaciones de los hoteles y realizar el alistamiento a las habitaciones previo a la prestación del servicios de hospedaje se diseñó la nueva Guía para “ALISTAMIENTO DE HABITACIONES HOTELES CENTROS SOCIALES” correspondient e al procedimiento 3HE-PR-0001 Brindar Servicio De Hospedaje.
3	LISTA DE CHEQUEO INFRAESTRUCTURA DE EVENTOS	3HE-FR-0039	Formato	Eventos	Con el fin de atender la oportunidad de mejora “Definir controles que permitan tener evidencia de la entrega a conformidad por parte del usuario de la infraestructura que está a disposición del evento”, identificada a los Centros Sociales por parte del ente certificado ICONTEC en la auditoría del mes de Agosto de 2016, se diseñó el nuevo formato de “LISTA DE CHEQUEO INFRAESTRUCTURA DE EVENTOS” correspondiente al procedimiento 3HE-PR-0003 Ofrecer y Organizar Eventos.
4	PLANILLA ELEMENTOS OLVIDADOS EN CENTROS	3HE-FR-0038	Formato	Hospedaje Eventos Afiliaciones	Con el fin de garantizar mayor satisfacción a los usuarios de los servicios que prestan los Centros Sociales y

	SOCIALES			Alimentos y Bebidas Recreación y Deporte	de evidenciar la gestión de recuperación y devolución de los elementos olvidados en cualquier punto de servicio de los Centros Sociales para asegurar la propiedad del cliente como lo señala la norma de calidad, se diseñó el nuevo formato “ PLANILLA DE ELEMENTOS OLVIDADOS EN CENTROS SOCIALES ”
--	-----------------	--	--	---	--



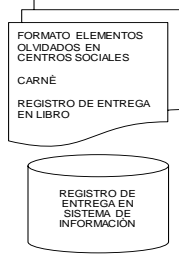
4. FORMATOS A ELIMINAR:

Nº	NOMBRE	CÓDIGO	TIPO	VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	GRUPO QUE APLICA	OBSERVACIONES
1	RECIBO A SATISFACCIÓN	2RD-FR-0018	Formato	0	01/08/2009 9:17	HOSPEDAJE	ELIMINAR
2	CONSOLIDACIÓN DE ACTIVIDADES	2RD-FR-0016	Formato	0	01/08/2009 18:46	NA	ELIMINAR
3	CONVENIOS SUSCRITOS Y LEGALIZADOS	2RD-FR-0009	Formato	0	31/07/2009 18:46	NA	ELIMINAR
4	ENCUESTA SERVICIOS BIENESTAR SOCIAL EN CENTROS SOCIALES	2RD-FR-0017	Formato	0	01/08/2009 8:49	CENTROS SOCIALES	ELIMINAR

Una vez identificados los documentos relacionados anteriormente, se inicia la modificación de los procedimientos, así:

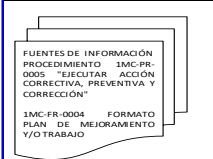



- A. Realizar afiliaciones en Centros Sociales.**
- B. Brindar servicio de hospedaje.**
- C. Ofrecer y organizar eventos.**
- D. Brindar Servicios de Recreación y Deporte**
- E. Brindar Servicio de Alimentos y Bebidas**

1. Se incluyó en cada procedimiento una actividad para garantizar la propiedad del cliente, requisito contemplado en la norma ISO 9001:2015 y se diseñó un formato nuevo para registrar los elementos olvidados en los Centros sociales”, el cual se relaciona en la entrada, salida y descripción de la actividad dentro de los procedimientos, como se muestra a continuación:

DOCUMENTO ENTRADA	TAREA	DOCUMENTO O SALIDA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
			<p>Elaborar el carné de afiliado una vez verificado el sistema de información y entregarlo al usuario dejando evidencia mediante registro en el libro o en el sistema de información.</p> <p>Así mismo, se verifica que no se encuentren elementos olvidados en la dependencia de afiliaciones el formato "elementos olvidados en Centros Sociales".</p>	<p>Responsable de afiliaciones</p>

2. Se mejoró la redacción del QUÈ en los puntos de control de los procedimientos, de tal manera que se comprenda qué es lo que se debe hacer para evitar la desviación de la actividad o evitar posibles situaciones de corrupción.
3. Se verificó minuciosamente que los formatos descritos en las actividades y los Anexos de los procedimientos, se relacionen en las entradas y salidas respectivamente.
4. Se constató que los glosarios incluyan los términos y definiciones relacionados en los procedimientos.
5. Se verificó que los conectores de página estén bien ubicados dentro de los flujogramas.
6. Se revisó que las formas de los diagramas de flujo correspondan con las actividades señaladas.
7. Se eliminaron en su totalidad las actividades redundantes.

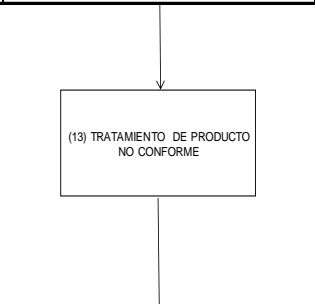
Se incluyó en los procedimientos antes de finalizar una actividad relacionada con la mejora al procedimiento, así:

DOCUMENTO ENTRADA	TAREA	DOCUMENTO SALIDA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <p>FUENTES DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO IMC-PR-0005 "EJECUTAR ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y CORRECCIÓN". IMC-FR-0004 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O TRABAJO</p>	 <p>19. REALIZAR MEJORA AL SERVICIO</p>	 <p>PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O TRABAJO</p>	Realizar mejoras al servicio teniendo en cuenta las diferentes fuentes de información para detectar oportunidades de mejoramiento del procedimiento "Ejecutar acción correctiva, preventiva y corrección".	Responsable de afiliaciones
	 <p>20. FINALIZA EL PROCESO</p>			

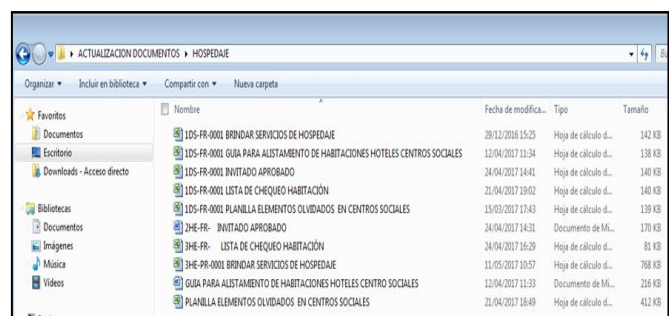
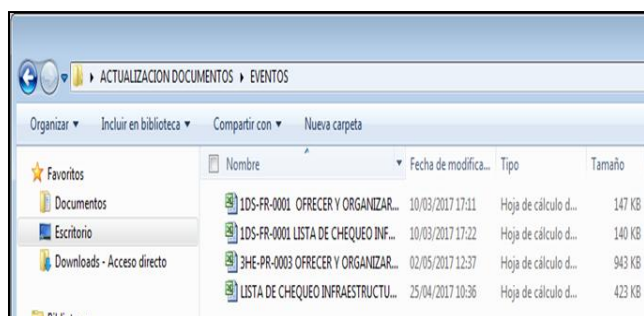
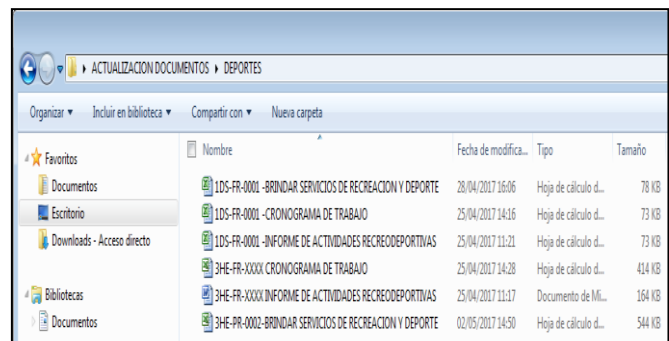
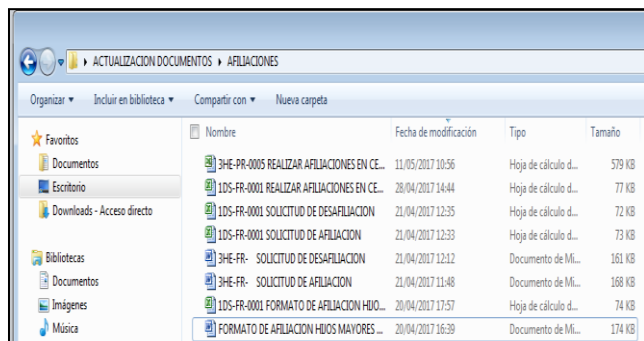
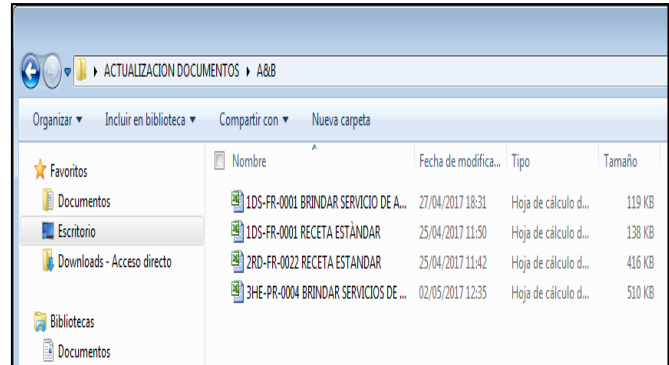
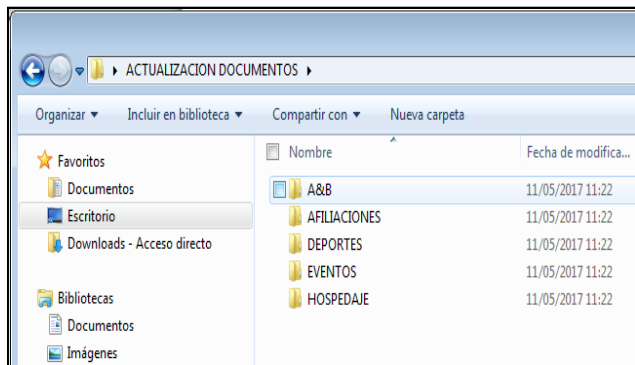
8. Se diligenció el formato institucional de presentación de documentos 1DS-FR 0001, requerido por el procedimiento Control de Documentos de la Policía Nacional.

10. Se diseñaron nuevos formatos controlados para evidenciar el cumplimiento de las actividades nuevas, incluidas en los procedimientos (**FORMATO DE AFILIACION HIJOS MAYORES DE 25 AÑOS, GUIA PARA ALISTAMIENTO DE HABITACIONES HOTELES CENTROS SOCIALES, PLANILLA ELEMENTOS OLVIDADOS EN CENTROS SOCIALES Y LISTA DE CHEQUEO INFRAESTRUCTURA DE EVENTOS**).

9. Se incluyó en los procedimientos una actividad sobre el tratamiento del Producto y/o servicio no conforme, así:

DOCUMENTO ENTRADA	TAREA	DOCUMENTO SALIDA	DESCRIPCIÓN	CARGO DEL RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTO ASOCIADO
<p>3HE-MS-0001.MATRIZ DE SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CENTRO SOCIAL</p> <p>1DS-FR-0017 FORMATO TRATAMIENTO PSNC</p>	 <p>(13) TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>FORMATO TRATAMIENTO PSNC DILIGENCIADO</p>	<p>En caso de incumplimiento con las características y estándares del servicio de Hospedaje previo a la prestación, se da tratamiento de conformidad con los lineamientos establecidos para el Control de Producto o Servicio No Conforme contemplados en la Matriz de Servicios, Características y estándares Prestación de Servicio en Centro Social 3HE-MS-0001.</p>	<p>Jefe de Grupo Hospedaje Camarera, Botones y/o Recepcionista</p>	<p>QUE: Identificar y dar tratamiento al Producto o servicio no conforme que se presenten antes y durante de la prestación del servicio</p> <p>QUIEN: Jefe de Grupo Hospedaje, Camarera, Botones y/o Recepcionista</p> <p>CUANDO: antes y durante la prestación del servicio</p> <p>EVIDENCIA: Formato 1DS-FR-0017 Tratamiento de producto o servicio no conforme diligenciado</p>	<p>Guía para el control al Producto o Servicio No Conforme en la Policía Nacional.</p>

A continuación, se anexan capturas de pantalla de los documentos modificados y creados de cada procedimiento:



En total se actualizaron dieciséis (16) documentos, los cuales se adjuntan como anexos, junto con copia de algunas de las actas de las mesas de trabajo llevadas a cabo para actualizar los procedimientos misionales.

RESULTADOS ESPERADOS

Sobre el desarrollo del proyecto de práctica se entregarán los siguientes productos:

3. Manual de calidad actualizado, que contiene:
 - Información de la entidad recopilada y presentada de acuerdo con los parámetros de la norma ISO 9001:2015.
 - Política y objetivos de calidad del Centro Social de Agentes y Patrulleros rediseñados.
4. Cinco procedimientos misionales actualizados, que contienen:
 - Formatos creados, modificados y/o eliminados.

CONCLUSIONES

Con la actualización del manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros se realizó un trabajo importante para la entidad, teniendo en cuenta que se incorporaron en su gestión los estándares internacionales de calidad vigentes, definidos en la norma ISO 9001:2015, lo que se traduce en un esfuerzo materializado para conducir al Centro Social hacia la mejora continua, el sostenimiento de la calidad y la competitividad en un escenario internacional.

Estos esfuerzos se verán reflejados en los beneficios que obtendrá la entidad en un corto plazo, pues los usuarios de los servicios que presta el Centro Social, percibirán un servicio de mayor calidad y reflejarán su satisfacción en mayor proporción, así como también el Sistema de Gestión de Calidad alcanzará un nivel de madurez y sostenibilidad demostrable ante cualquier ente certificador o parte interesada.

Otro aspecto relevante del trabajo realizado, consiste en la depuración realizada a los procedimientos misionales y la creación de nuevos documentos necesarios para respaldar la gestión y dar cumplimiento a los estándares de la ISO 9001:2015, pues se encontró que los procedimientos tenían actividades redundantes y no se disponía de formatos para demostrar la trazabilidad del cumplimiento de las tareas planificadas.

Finalmente, se resalta la inclusión de una actividad para garantizar la propiedad del cliente en cada procedimiento, pues este es un requisito importante de la norma ISO 9001:2015 que hace parte de cuidar la satisfacción del cliente y crear un ambiente de confianza y credibilidad en la entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad, dar cumplimiento a cada una de las actividades definidas en el manual y los procedimientos, así como brindar retroalimentación al talento humano sobre las nuevas versiones de los documentos generados una vez sean aprobados por parte de la Oficina de Planeación de la Policía Nacional. Esto con el fin de evitar recaer en ambigüedades o no conformidades y afectar la estabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública,2008. Disponible en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 489 de diciembre 29 de 1998 "Estatuto Básico de la Organización y Funcionamiento de la Administración Pública". Disponible en:http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998_pr001.html

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 del 30 de diciembre de 2003 “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

CUBILLOS, María & ROZO Diego. El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista N 48. Universidad de la Salle, Colombia, 2012.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.DAFP. Listado de entidades públicas certificadas en la Norma NTCGP1000:2009.Recuperado: 18/03/2016. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/-/este-es-el-listado-de-entidades-publicas-certificadas-en-la-norma-ntcgp1000-2009>.

MOYADO, Francisco. Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal, 2002.

NORMAS ISO 9000 Y 9001: 2015.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 “Por medio de la cual adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Decreto 943 del 21 de mayo del 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

SECRETARÍA CENTRAL DE ISO. Norma internacional ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Ginebra, 2005. Disponible en: http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf.

SECRETARÍA CENTRAL DE ISO. Norma internacional ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Ginebra, 2005. Disponible en: http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf.

POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA. Resolución Número 03392 del 30 de Julio de 2015 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional”.

ANEXOS

ANEXO 1. ACTA SOBRE REVISIÓN DE FORMATOS

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICIA NACIONAL DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS					
Fecha:	Bogotá D.C., 07 de Marzo de 2017						
Hora de inicio:	08:00 horas	Hora de finalización	11:00 horas				
Lugar:	Oficina Planeación						
ACTA 0039 – ADMON – SOPOR – 2.25 QUE TRATA SOBRE REVISION DE LOS FORMATOS DEL PROCESO 2RD-CP-0001 RECREACIÓN, DEPORTE Y CULTURA.							
ORDEN DEL DÍA							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de asistentes 2. Lectura del acta anterior 3. Verificación de los compromisos 4. Temas a tratar 4.1 Identificación de los formatos 2RD que utilizan los Centros Sociales 5. Compromisos 							
DESARROLLO							
1. Verificación de asistentes							
<p>En las instalaciones del Centro Social de Agentes y Patrulleros, el día 31/01/2017 siendo las 08:00 horas, se reúnen los responsables de Planeación de los tres Centros Sociales (CESOF, CESNE Y CESAP) con el señor Carlos Reinel Bonilla, funcionario del Grupo Recreación, Deporte y Cultura de la DIBIE, con el propósito de identificar los formatos del proceso 2RD-CP-0001 que están siendo empleados por los Centros Sociales en el desarrollo de los procedimientos misionales, Brindar Servicios de Hospedaje, Ofrecer y organizar eventos, Brindar Alimentos y bebidas y Recreación, Deporte y Cultura.</p>							
4.1 Identificación de los formatos 2RD que utilizan los Centros Sociales							
<p>Teniendo en cuenta los lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional y con el fin de realizar los ajustes señalados por la Oficina de Planeación de la Policía Nacional tras la revisión efectuada a la propuesta de modificación de los procedimientos misionales de los Centros Sociales con sus respectivos formatos, los funcionarios asistentes a la reunión proceden a verificar uno a uno los formatos del proceso 2RD-CP-0001 para identificar qué formatos se están empleando por parte de los Centros Sociales y realizar lo pertinente en cuanto al flujo documental, así.</p>							
No	NOMBRE	CÓDIGO	TIPO	VERSION	FECHA VERSION	GRUPO QUE APLICA	OBSERVACIONES
1	CONSOLIDADO ACTIVIDADES	2RD-FR-0016	Formato	0	01/08/2009 18:46	NA	ELIMINAR
2	CONVENIOS SUSCRITOS Y LEGALIZADOS	2RD-FR-0009	Formato	0	31/07/2009 18:46	NA	ELIMINAR

ACTA 0039 – ADMON – SOPOR – 2.25 QUE TRATA SOBRE REVISIÓN DE LOS FORMATOS DEL PROCESO 2RD-CP-0001 RECREACIÓN, DEPORTE Y CULTURA.

3	CRONOGRAMA DE TRABAJO	2RD-FR-0014	Formato	0	01/08/2009 8:40	REYDE	GENERAR CÓDIGO 3HE
4	ENCUESTA SERVICIOS BIENESTAR SOCIAL EN CENTROS SOCIALES	2RD-FR-0017	Formato	0	01/08/2009 8:49	CENTROS SOCIALES	ELIMINAR
5	INFORME DE ACTIVIDADES RECREODEPORTIVAS	2RD-FR-0015	Formato	0	01/08/2009 8:44	REYDE	GENERAR CÓDIGO 3HE
6	INVITADO APROBADO	2RD-FR-0020	Formato	0	01/08/2009 9:22	HOSPEDAJE	MODIFICAR EL FORMATO SEGÚN NECESIDADES DE LOS CENTROS SOCIALES Y GENERAR CÓDIGO 3HE
7	LISTA DE CHEQUEO SERVICIO DE ALOJAMIENTO	2RD-FR-0021	Formato	0	01/08/2009 9:29	HOSPEDAJE	MODIFICAR EL FORMATO SEGÚN NECESIDADES DE LOS CENTROS SOCIALES Y GENERAR CÓDIGO 3HE
8	REALIZAR AFILIACIONES EN CENTROS SOCIALES	2RD-PR-0009	Procedimiento	1	30/08/2015 9:40	AFILIACIONES	GENERAR CÓDIGO 3HE
9	RECETA ESTANDAR	2RD-FR-0022	Formato	0	01/08/2009 9:38	A&B	GENERAR CÓDIGO 3HE
10	RECIBO A SATISFACCIÓN	2RD-FR-0018	Formato	0	01/08/2009 9:17	HOSPEDAJE	ELIMINAR
11	SOLICITUD DE AFILIACIÓN	2RD-FR-0028	Formato	0	01/08/2009 9:56	AFILIACIONES	MODIFICAR EL FORMATO SEGÚN NECESIDADES DE LOS CENTROS SOCIALES Y GENERAR CÓDIGO 3HE
12	SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN	2RD-FR-0029	Formato	0	01/08/2009 9:59	AFILIACIONES	MODIFICAR EL FORMATO SEGÚN NECESIDADES DE LOS CENTROS SOCIALES Y GENERAR CÓDIGO 3HE

Una vez identificados los doce (12) formatos de manera concertada con el señor Carlos Reinel Bonilla, funcionario del Grupo Recreación, Deporte y Cultura de la Dirección de Bienestar Social, se define que se deben eliminar cuatro formatos de acuerdo con las observaciones relacionadas en el cuadro anterior y ocho formatos deben ser modificados con el código 3HE en la Suite Vision Empresarial cuando se realice el flujo de documentos por parte de los funcionarios de Planeación de la Dirección de Bienestar Social.

5. Compromisos

Finalmente, se recordó a los señores responsables de planeación de los Centros Sociales, realizar los ajustes señalados por OFPLA a los procedimientos modificados para ser enviados a planeación DIBIE con el fin de que se realice el respectivo flujo documental.

ACTA 0039 – ADMON – SOPOR – 2.25 QUE TRATA SOBRE REVISIÓN DE LOS FORMATOS DEL PROCESO 2RD-CP-0001 RECREACIÓN, DEPORTE Y CULTURA.

CONVOCATORIA

La próxima reunión se llevará a cabo en caso de ser requerida por parte de la Dirección de Bienestar Social.



OPS NANCY MONTOYA VILLARRAGA
Responsable Planeación



TC RODRIGO HERNÁN MARÍN PIEDRAHÍTA
Administrador Centro Social de Agentes y Patrulleros

Anexo: listado de asistentes (1 folio)



Elaborado por: OPS Gina Marcela García
Revisado por: OPS Nancy Montoya Villarraga
Fecha de elaboración: 07/09/2017
Ubicación: escritorio uno 2017/0001

Diagonal 44 No 68B-30, Bogotá
Teléfonos: 6054447
plane.apoyo@centrosocialdeagentes.gov.co
www.policia.gov.co



<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICIA NACIONAL DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS</p>		<p>TODOS POR UN NUEVO PAIS <small>PAZ EQUIDAD INCLUSIÓN</small></p>				
<p>Fecha: 07 de Marzo de 2017</p>		<p>Hora de Finalización: 11:00 horas</p>				
<p>Hora de Inicio: 06:00 horas</p>		<p>Lugar: Centro Social de Agentes y Patrulleros Oficina de Planeación</p>				
<p>ACTA - ADMON - SOPOR - 2.25</p>						
<p>QUE TRATA SOBRE REVISION DE LOS FORMATOS DEL PROCESO 2RD-CP-0001 RECREACION, DEPORTE Y CULTURA</p>						
<p>ASISTENTES</p>						
DIR.	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
PR3	Caroza, L. Dora Eleanor	CSAWNE	f. plane	reina.l.gonzalez@police.gov.co	2282778	
PR5	Miguel A. Feina C	CESNE	Resp. PLANE	alejandra.reina@police.gov.co	4898720	
CR5	Hugo Nerián Alba	CESCF	Resp. PLANE.	hnerian@cescf.gov.co	659420	
DR5	Genia Morcote Gamba	CESAP	Ad. plane	plane.gambamorcote@police.gov.co	6054447	
<p>Diagonal 44 No 68B-30, Bogotá Teléfonos: 6054447 Correo: apopro@centrosocialdeagentes.gov.co www.policia.gov.co</p>						

ANEXO 2. ACTA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICÍA NACIONAL DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS			
Fecha:	Bogotá D.C., 23 de Febrero de 2017		
Hora de inicio:	08:00 horas	Hora de finalización	12:30 horas
Lugar:	Oficina Planeación		
ACTA 0077- ADMON - SOPOR - 2.25 QUE TRATA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE HOSPEDAJE Y FORMATOS ASOCIADOS EN COORDINACIÓN CON JEFES DE GRUPO HOSPEDAJE DE LOS TRES CENTROS SOCIALES.			
ORDEN DEL DÍA			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de asistentes 2. Lectura del acta anterior 3. Verificación de los compromisos 4. Temas a tratar 4.1 Modificación al procedimiento de Hospedaje y formatos asociados 5. Compromisos 			
DESARROLLO			
1. Verificación de asistentes			
<p>En las instalaciones del Centro Social de Agentes y Patrulleros, el día 23/02/2017 siendo las 08:30 horas, se reúne el personal responsable de Planeación del Centro Social de Agentes y Patrulleros (CESAP) con los señores responsables del Procedimiento Hospedaje de los tres Centros Sociales, con el propósito de realizar ajustes finales al procedimiento y documentos asociados.</p>			
4.1 Modificación al procedimiento de Hospedaje y formatos asociados			
<p>Teniendo en cuenta los lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional y con el fin de realizar los ajustes señalados por la Oficina de Planeación de la Policía Nacional tras la revisión efectuada a la propuesta de modificación de los procedimientos misionales de los Centros Sociales con sus respectivos formatos, los funcionarios asistentes a la reunión proceden a verificar una a una las actividades y formatos del procedimiento 3HE-PR-0001 y a realizar los ajustes pertinentes.</p> <p>Una vez realizadas las modificaciones a las dieciséis (16) actividades del procedimiento, se definen los documentos y formatos definitivos que se relacionan en la nueva propuesta de procedimiento, así:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • 3HE-FR-XXXX FORMATO INVITADO APROBADO (solicitar a la DIBIE la generación con el código 3he) • 3HE-FR-0033 FORMATO INVENTARIO HABITACIÓN (Modificar- únicamente debe llevar firma del Jefe del Grupo Hospedaje) • 3HE-FR-XXXX FORMATO LISTA DE CHEQUEO HABITACIÓN (Modificar- incluir espacio de observaciones y demás ítems necesarios para luego solicitar a la DIBIE la generación con el código 3he) 			



ACTA 0077 – ADMON – SOPOR – 2.25 QUE TRATA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE HOSPEDAJE Y FORMATOS ASOCIADOS EN COORDINACIÓN CON JEFES DE GRUPO HOSPEDAJE DE LOS TRES CENTROS SOCIALES.

- 3HE-FR-0012 FORMATO ENCUESTA SATISFACCION HOSPEDAJE
- 3HE-FR-0038 FORMATO ELEMENTOS OLVIDADOS EN CENTROS SOCIALES (Nuevo)
- 3HE-GU-XXXX GUIA PARA ALISTAMIENTO DE HABITACIONES DEL HOTEL EN CENTROS SOCIALES (Nuevo).
- 1MC-FR-0004 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O TRABAJO
- CHECK-IN (SISTEMA ZEUS)
- CHECK-OUT (SISTEMA ZEUS)

Con base en lo anterior, se conviene que los formatos a eliminar son:

2RD-FR-0018 FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN
 2RD-FR-0019 FORMATO REQUISICIÓN DE ELEMENTOS
 3HE-FR-0001 FORMATO REPORTE DE EQUIPOS Y MALETAS DEL HUESPED
 GUIA PARA BRINDAR SERVICIOS DE HOSPEDAJE (APLICA CESOF)

A continuación se procede a revisar la propuesta de la nueva GUIA PARA ALISTAMIENTO DE HABITACIONES DEL HOTEL EN CENTROS SOCIALES y se establece de común acuerdo el contenido de la misma para ser ajustada por parte de la señorita Patrullera Daniela Guzmán, responsable del Hotel del Centro Social de Oficiales quien realizará las modificaciones a algunas partes estructurales del documento y la enviará a los responsables del Grupo Hospedaje de los demás Centros Sociales para que estos incluyan la información propia de su Hotel.

5. Compromisos

Finalmente, se definen las siguientes responsabilidades:

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
1) Realizar los ajustes correspondientes a los formatos: <ul style="list-style-type: none"> • 3HE-FR-0033 FORMATO INVENTARIO HABITACIÓN (Modificar- únicamente debe llevar firma del Jefe del Grupo Hospedaje) • 3HE-FR-XXXX FORMATO LISTA DE CHEQUEO HABITACIÓN (Modificar- incluir espacio de observaciones y demás ítems necesarios para luego solicitar a la DIBIE la generación con el código 3HE) 	Jefes de Grupo Hospedaje CESOF PT Daniela Guzmán	Marzo 07/03/2017
2) Revisar y ajustar la GUIA PARA ALISTAMIENTO DE HABITACIONES DEL HOTEL EN CENTROS SOCIALES (Nuevo) y enviarla a los responsables del Grupo Hospedaje de los demás Centros Sociales para que estos incluyan la información propia de su Hotel.	Jefes de Grupo Hospedaje CESOF PT Daniela Guzmán	Marzo 07/03/2017

ACTA 0077 – ADMON – SOPOR – 2.25 QUE TRATA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE HOSPEDAJE Y FORMATOS ASOCIADOS EN COORDINACIÓN CON JEFES DE GRUPO HOSPEDAJE DE LOS TRES CENTROS SOCIALES.

CONVOCATORIA

La próxima reunión se llevará a cabo en caso de ser requerida por parte de Planeación del Centro Social de Agentes y Patrulleros.


OPS. Nancy Montoya Villarraga
Responsable Planeación CESAP



T.C. Rodrigo Marín Piedrahíta
Administrador CESAP

Anexo: listado de asistentes (1 folio)

Elaborada por: OPS Gina Marcela García
Revisada por: OPS Nancy Montoya Villarraga
Fecha de elaboración: 27/9/2017
Ubicación: Instituto IMA 2817Vagos

Diagonal 44 No 68B-30, Bogotá
Teléfonos: 6054447
plane.apoyo@centrosocialdeagentes.gov.co
www.policia.gov.co





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICIA NACIONAL
DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL
CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
POR LA LIBERTAD, LA JUSTICIA Y LA PAZ

Fecha: 23 de Febrero de 2017		Hora de finalización		12:30 Horas		
Hora de inicio: 08:30 horas		Centro Social de Agentes y Patrulleros				
<p>ACTA 0077- ADMON - SOPOR - 2.25</p> <p>QUE TRATA SOBRE ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE HOSPEDAJE Y FORMATOS ASOCIADOS EN COORDINACIÓN CON JEFES DE GRUPO HOSPEDAJE DE LOS TRES CENTROS SOCIALES.</p>						
ASISTENTES						
GR.	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
Pt.	Daniela Guzmán M.	OESOF.	Jefe Grupo Hospedaje (E)	hotel@centrofgorzo	64281920	
MESIN	Elva Patricia J.	CESNE	Jefe Grupo Hospedaje CESNE	elcapij@bmail.com	4898720	
MSE23	Diego A. Rodríguez	CE SAP	JEFE GRUPO	hoteladmon@centrofgorzo	6054442	
OPS	Sina Marcela Geurete	CESAP	Apoyo planeación	planc.ayp@centrosocial	6054442	

ANEXO 3.

PROCEDIMIENTOS ANTIGUOS

ANEXO 4.

PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS ACTUALIZADOS

ANEXO 5.

MANUAL DE CALIDAD