



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO
DE LA POLICÍA NACIONAL

"CASUR HACIA LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN Y SERVICIO"

PROCESO GESTIÓN DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

BOGOTÁ D.C.

2016



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa





CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL
PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	1 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES.....	3
2.1. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
2.2. DEFINICIONES.....	4
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
3.1. NATURALEZA JURÍDICA.....	6
3.2. RESEÑA HISTÓRICA.....	6
3.3. FUNCIONES GENERALES.....	7
3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
3.5. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	9
3.5.1. Trámites.....	9
3.5.2. Otros procesos administrativos (OPAS).....	9
3.6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	9
3.6.1. Misión.....	10
3.6.2. Visión.....	10
3.6.3. Valores Institucionales.....	10
3.7. POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN.....	11
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	13
4.1. ALCANCE DEL SISTEMA.....	13
4.2. EXCLUSIONES.....	14
4.3. REQUISITOS GENERALES.....	14
4.4. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	18
4.4.1. Generalidades.....	18
4.4.2. Manual de Calidad.....	19
4.4.3. Control del Manual.....	20
4.4.3.1. Elaboración y Aprobación.....	20
4.4.3.2. Distribución y Divulgación.....	20
4.4.3.3. Control de Cambios.....	20
4.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	20
4.5.1. Compromiso de la Dirección.....	20
4.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	20
4.6.1. Responsabilidad y autoridad.....	20
4.6.2. Representante de la Dirección.....	20
4.6.3. Comité de Calidad.....	21
4.6.4. Comunicación interna.....	21



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	2 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

4.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... 21

4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS..... 22

 4.8.1. Provisión de recursos 22

 4.8.2. Talento humano 22

4.9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 22

 4.9.1. Planificación de la prestación del servicio 22

 4.9.2. Procesos relacionados con el cliente 23

 4.9.3. Adquisición de Bienes y Servicios. 23

5. MEDICIÓN Y ANÁLISIS 23

 5.1. GENERALIDADES..... 23

 5.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 24

 5.3. MEJORA 24

6. ANEXOS 25

Control de Cambios

Fecha	Descripción del Cambio	Responsable	Versión modificada
05/12/2016	Se ajusta la versión vigente de acuerdo a la nueva definición estratégica de la Entidad y los procesos adoptados para el cumplimiento de su misionalidad.	Oficina Asesora de Planeación	09

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Marilza Velasco Díaz Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación	 CR.(RA) Dora Ilsa Ospina Ocampo Jefe Oficina Planeación e informática	 BG.(RA) Jorge Alirio Barón Leguizamón Director General



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código

Página

PGP-MA-001

3 de 25

Fecha

Versión

05/12/2016

10

INTRODUCCIÓN

La Dirección de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, como responsable de la gestión y del desarrollo de todos los procesos presenta el manual de calidad y operaciones que describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009.

El Manual de Calidad y operaciones es un documento que recopila y describe la estructura por procesos, las interrelaciones entre los mismos, la Política y objetivos de calidad y la forma en que se estructura la gestión basado en los principios de calidad. Así mismo se describen los objetivos institucionales, las políticas de operación, la responsabilidad frente al sistema de gestión, los procesos y procedimientos aplicables, los formatos de registro, guías de trabajo e instructivos que deben y/o pueden requerirse en el modelo de gestión implementado por la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, de acuerdo con lo establecido en las Normas de calidad NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

De acuerdo con las Políticas del Gobierno Central en Materia de reestructuración del Estado, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional en cumplimiento a las mismas, inicia su mejoramiento interno fortaleciendo su Sistema de Gestión de la Calidad que busca la mejora continua de su desempeño, considerando las necesidades y expectativas de sus grupos sociales objetivo.

Se presenta la forma en que Casur asegura la calidad de los servicios prestados en todas las etapas de los procesos, esto implica, más calidad en los servicios para nuestros afiliados y sus beneficiarios, mejores condiciones para la seguridad y salud en el trabajo y un mayor compromiso en la protección de los recursos naturales, soportándonos en la mejora continua.

1. OBJETIVO

Describir las disposiciones adoptadas por la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión, mediante la aplicación del modelo de operación por procesos y la mejora continua, así como establecer las directrices generales, alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad y Servir como medio de consulta y guía para la adecuada gestión de los procesos definidos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES

2.1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

Para elaborar el presente manual se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Ley 872 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".
Ley 962 de 2004	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de

**CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL****PROCESO GESTION DE PROCESOS****MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Código

Página

PGP-MA-001

4 de 25

Fecha

Versión

05/12/2016

10

Decreto 4110 de 2004	Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
Decreto 1019 de 2004	"Por el cual se modifica la estructura de la caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones"
Decreto 4485 de 2009	"Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"
Decreto 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Decreto 943 de 2014	"Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)"
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1384 de 2015	"por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1019 de 2004"
Acuerdo 008 de 2001	"Por el cual se adoptan los estatutos internos de la caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
Resolución 1823 de 2004	"Por la cual se organizan los grupos internos de trabajo de Casur"
Resolución 4219 de 2010	"por la cual se conforma el comité del Sistema de Gestión de Calidad en Casur y se establecen funciones"
Resolución 6554 de 2014	" Por la cual se crea el comité Institucional de Desarrollo Administrativo"
Resolución 7349 de 2014	"por la cual se establece el plan Estratégico Institucional de Casur"
Resolución 3564 de 2015	"Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"
Resolución 7442 de 2016	"Por la cual se modifica parcialmente la Res. 1823 de 2004 y se crean y asignan funciones a grupos de trabajo"
ISO 9001:2008	Base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de calidad para la Gestión Pública específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios
Modelo Estándar de control interno (MECI: 2014)	Proporciona a las entidades del Estado una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

2.2. DEFINICIONES

Acciones correctivas: Acciones implementadas para eliminar las causas que generaron un problema, un defecto, un resultado no acorde con lo esperado o situaciones indeseables, con el propósito de prevenir su recurrencia. No se deben confundir con correcciones.

Acciones preventivas: Acciones implementadas con anticipación para eliminar las causas de la posible ocurrencia de un problema, una no conformidad, un defecto o una situación indeseable.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código

PGP-MA-001

Fecha

05/12/2016

Página

5 de 25

Versión

10

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos de calidad.

Auditoría de calidad: Consiste en la verificación del cumplimiento de las normas, metodología y procedimientos de los sistemas y procesos de calidad.

Cadena de valor: Es el conjunto de procesos que son necesarios para generar valor a un producto o servicio que se entrega al cliente y/o consumidor. Esto incluye todos los procesos que puedan darse posterior a su entrega (distribución, servicios postventa, (entre otros).

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conocimiento: Es el capital intelectual de la organización. El conocimiento le otorga a la organización su capacidad para crear valor.

Corrección: Acción de reparo, ajuste o retrabajo relacionada con el tratamiento de un problema, pero sin la eliminación de su causa

Direccionamiento estratégico: conjunto de enunciados que constituyen el futuro a largo plazo ambicionado por la organización y que están representados en la visión, misión, objetivos estratégicos y estrategias. De la misma forma, incluye los valores, las capacidades y los activos que utilizarán y desarrollarán para alcanzarlo y el despliegue de objetivos y estrategias a los diferentes niveles.

Documentación: Es el registro cotidiano del desempeño de los procesos y sistemas. Constituye el acervo de conocimientos de la institución y permite evaluar y mantener vigente la tecnología operativa.

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Enfoque basado en los procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Gestión de la innovación: Manera como la organización enfoca sus recursos con el fin de generar conocimientos que permitan obtener nuevos productos, servicios, procesos o mejoras sustancialmente significativas de las ya existentes.

Gestión del conocimiento: Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL
PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	6 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para identificar, controlar y eliminar las fuentes de riesgo antes de que empiecen a afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización o los procesos.

Grupos sociales objetivo: Son los sectores sociales o grupos de clientes hacia los que la organización focaliza sus esfuerzos y pretende atender de forma destacada.

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentarla capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Manual de calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de la realización de las actividades de los procesos de la entidad.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

3.1. NATURALEZA JURÍDICA

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, creada y reglamentada por los Decretos 0417 y 3075 de 1955, 782 de 1956, 2343 de 1971, 2003 de 1984, y 823 de 1995, es un establecimiento público, del orden Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional.

3.2. RESEÑA HISTÓRICA

En 1896, apenas cinco años después de fundada la Policía Nacional en Colombia, el Gobierno Nacional consciente de la necesidad de garantizar las prestaciones sociales al personal uniformado y no uniformado que prestaba sus servicios a la Policía Nacional, creó la CAJA DE GRATIFICACIONES mediante el Decreto 10 del 21 de enero de 1896 para el pago de recompensas al personal que permaneciera más de cuatro (4) años consecutivos y demostrara buena conducta e interés en el cumplimiento de su deber; estas recompensas consistían en aumentos del 25% de su sueldo y sumas de dinero.

En 1912, el Gobierno crea la CAJA DE RECOMPENSAS para el pago de prestaciones de jubilación a los miembros de la Policía Nacional que tuvieran más de 25 años de servicio, con la siguiente escala



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código

Página

PGP-MA-001

7 de 25

Fecha

Versión

05/12/2016

10

salarial: Una pensión equivalente al 50% para los sueldos de \$30; del 40% para sueldos entre \$30 y \$100 y del 30% para sueldos superiores a \$100. En 1927 se le cambia la denominación por la de CAJA DE AUXILIOS DE LA POLICÍA NACIONAL, con las mismas funciones de la Caja de Recompensas, reconociendo pensiones por incapacidad absoluta, accidentes de trabajo o enfermedades profesionales equivalentes al 50% del sueldo que devengarán en el momento de adquirir este derecho.

En 1928 y por medio de la Ley 18, se establece en 20 años el nuevo tiempo para adquirir el derecho a pensión. En 1938 se liquida la Caja de Auxilios de la Policía Nacional y se crea la CAJA DE PROTECCIÓN SOCIAL con personería jurídica y para la formulación y desarrollo de planes y programas que brindarán protección y bienestar al personal retirado, pago de cesantías, préstamos para vivienda, educación y salud.

El 24 de febrero de 1955 el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 liquida la Caja de Protección Social y crea la CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL, para garantizar el pago de las prestaciones sociales del personal de la Policía Nacional que adquiera el derecho por tiempo cumplido o por disposición del Gobierno. Con el fin de lograr mayor flexibilidad y agilidad en el cumplimiento de los programas y proyectos establecidos y teniendo en cuenta la evolución de las técnicas administrativas y los cambios tecnológicos, se efectuaron modificaciones a su estructura y estatutos, los cuales, aprobó el Gobierno mediante el acuerdo No. 008 del 19 de octubre de 2001, adoptando los estatutos internos de la entidad.

La modificación de la estructura de la entidad y la reestructuración de la planta de personal, se realizaron a través de los Decretos 1019 y 1020 del 01 de abril de 2004 respectivamente.

Posteriormente, en el año 2007, con el Decreto 3123, el Ministerio de Defensa Nacional, consolidó a sus empresas como el Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, entre las cuales se encuentra la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR).

CASUR es una organización flexible, abierta al entorno, receptiva al aprendizaje, que establece elementos absolutamente necesarios, orientados a la población de retirados de la Policía Nacional con asignación de retiro, con la posibilidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil a las demandas de los afiliados y beneficiarios.

Dentro de los logros alcanzados por la entidad durante los últimos años, se destaca la incursión en el tema de la planeación estratégica articulada a las nuevas exigencias de la gerencia moderna; en tal sentido, el nuevo Direccionamiento Estratégico apunta a convertir a Casur en una Entidad de Clase mundial, prestadora de servicios de Seguridad social integral para sus afiliados y aportantes a través de dos pilares: la Innovación y la Diferenciación.

3.3. FUNCIONES GENERALES

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, en cumplimiento de sus funciones y dentro del marco de las normas legales vigentes desarrolla las siguientes funciones:

- Reconocer y pagar oportunamente las asignaciones de retiro, sustituciones, pensiones y demás prestaciones que la ley señale a quienes tienen este derecho.
- Diseñar y desarrollar programas de bienestar social orientados a mejorar la calidad de vida de sus afiliados, beneficiarios y de sus funcionarios.
- Coadyuvar con el Ministerio de Defensa Nacional y la Policía Nacional, en la formulación de la política y planes generales en materia de seguridad y previsión social en relación con el personal de oficiales, personal del nivel ejecutivo, suboficiales, agentes y demás estamentos de la Policía Nacional con asignación de retiro y sus beneficiarios en goce de sustitución pensional.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	8 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

- Administrar directa o indirectamente los bienes inmuebles y los recursos de capital que constituyan el patrimonio de la entidad, o aquellos que sin ser de su propiedad se confíen a su manejo.
- Las demás que correspondiendo a sus objetivos, sean necesarias para el buen cumplimiento de los mismos

3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Mediante Decreto 1019 de 2004 se establece la estructura orgánica de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, con una Dirección General, tres subdirecciones y tres oficinas asesoras.

Las Resoluciones 1823 de 2004, 4820 del 2007, 0455 de 2009 y 7442 de 2016, crean grupos internos de Trabajo y establece sus funciones.

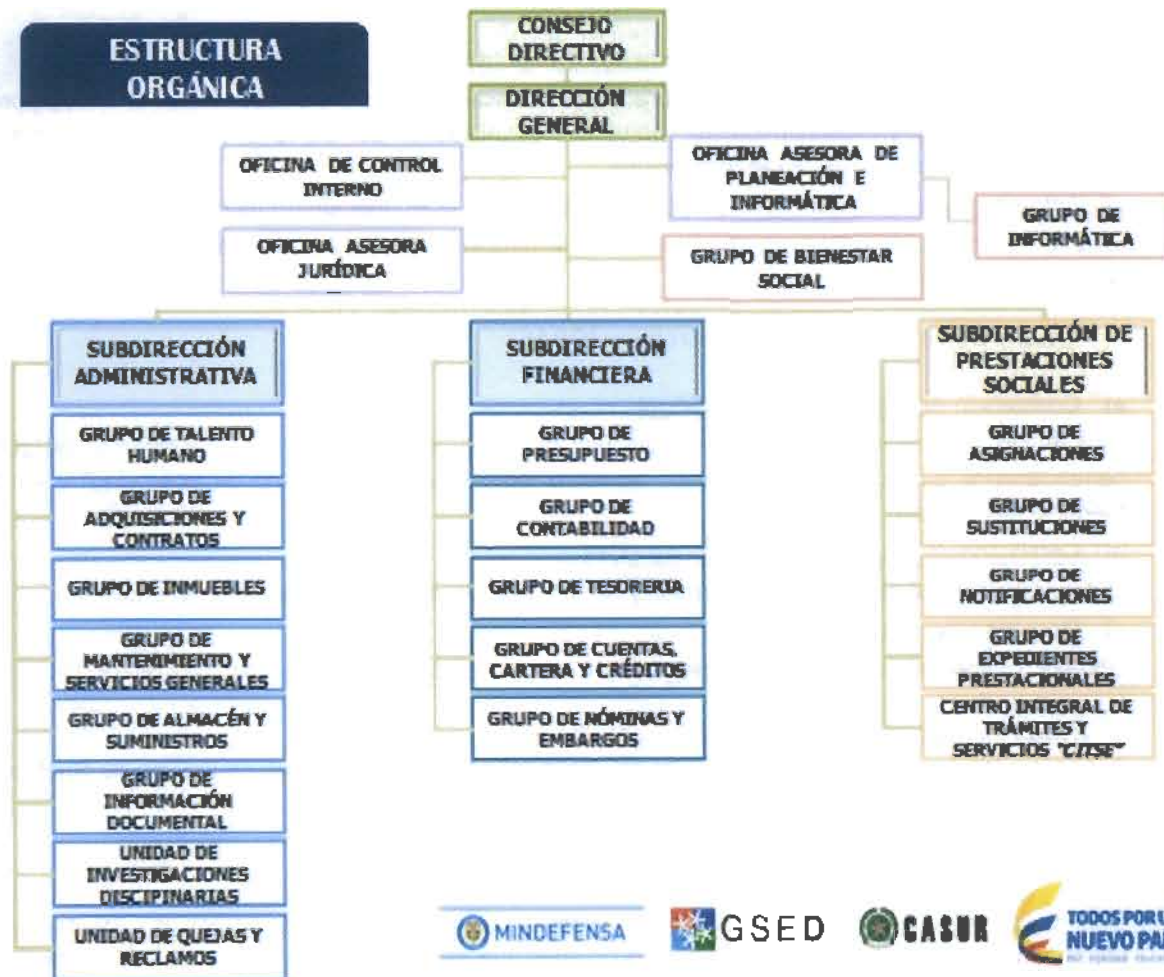



Figura 1. Estructura organizacional Casur

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	9 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

3.5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Casur, desarrolla los siguientes trámites y servicios orientados a sus afiliados, los cuales se encuentran avalados por el Departamento de la Función Pública, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 982 de 2004 "Racionalización de Trámites" y Decreto 019 de 2012 "Ley Anti trámites".

Los requisitos, documentos, procedimientos y demás información sobre los trámites y servicios se proporcionan a través del portal web de la Entidad www.casur.gov.co y en la página www.sivirtual.gov.co.

3.5.1. Trámites

a) Reconocimiento de sustitución de asignación mensual de retiro

Obtener el reconocimiento del pago mensual al que tienen derecho los beneficiarios por causa de fallecimiento del afiliado el cual se encontraba en goce de asignación de retiro

b) Paqo de valores constituidos en cuenta de acreedores varios

Obtener la devolución de dineros no cobrados por concepto de asignaciones de retiro, sustituciones, pensiones y demás prestaciones por parte de los afiliados, así como sus beneficiarios que se encuentran en la cuenta de acreedores varios

c) Actualización para el pago de cuotas de sustitución de la asignación mensual de retiro

Obtener la continuidad del pago mensual de la sustitución pensional actualizando la documentación que lo acredite como beneficiario.

3.5.2. Otros procesos administrativos (OPAS)

a) Constancia de Vinculación Institucional

Documento que demuestra el tipo de vinculación institucional (titular de la asignación de retiro, beneficiario de sustitución de asignación de retiro, empleado o pensionado de la entidad) y el valor mensual devengado.

b) Certificado de Ingresos y Retenciones - CIR

Obtener en línea el certificado de ingresos y retenciones del año inmediatamente anterior

c) Desprendible de pago

Obtener en línea el desprendible de pago del afiliado de los últimos tres meses

d) Inscripción en los programas de bienestar de Casur

Acceder a los programas de bienestar social para afiliados y beneficiarios de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

3.6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Con el fin de contar con un instrumento gerencial, estratégico, de orientación y consulta de los funcionarios y de los demás grupos sociales objetivo que así lo requieran, la caja de sueldos de Retiro de la Policía Nacional establece su direccionamiento estratégico apuntando a convertirse en una



Código	Página
PGP-MA-001	10 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

Entidad de Clase Mundial, prestadora de servicios de seguridad social integral para sus afiliados y aportantes.

Los pilares fundamentales sobre los cuales está sustentado el Plan Estratégico Institucional son: (i) la *innovación*, entendida como el desarrollo y ejecución de cosas diferentes, a partir de estructuras de pensamiento diferentes, y (ii) la *diferenciación*, que es la base fundamental de las estrategias modernas, cuyo sustento se encuentra en el desarrollo y transferencia efectiva de una Oferta de Valor diferenciada.

3.6.1. Misión.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, en servicio activo y en retiro, y sus familias, con un sistema de gestión integral de clase mundial y con servidores públicos competentes y comprometidos.

3.6.2. Visión

Somos referente sectorial y estatal en la excelencia de la gestión y prestación de servicios que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida del personal de la Policía Nacional de Colombia, en actividad y en retiro, y sus familias.

3.6.3. Valores Institucionales

Se definen cinco valores institucionales con sus conductas asociadas así:

a) INNOVACIÓN

Promovemos y desarrollamos el potencial creativo de nuestros colaboradores para descubrir sistemáticamente ideas, conceptos, procesos, métodos y soluciones que creen valor superior a nuestros Grupos Sociales Objetivo.

Conductas Asociadas:


- ✓ Generamos espacios que promuevan y faciliten la innovación.
- ✓ Proponemos ideas innovadoras y alternativas de solución, individualmente y en grupo, arriesgándonos a romper esquemas tradicionales, en línea con la estrategia de CASUR.
- ✓ Participamos activa y efectivamente en la implementación de las ideas innovadoras.
- ✓ Respetamos, valoramos y retroalimentamos todas las ideas innovadoras pro-puestas.

b) CONFIABILIDAD.

Transmitimos seguridad en la interacción con nuestros Grupos Sociales Objetivo y ofrecemos soluciones pertinentes y suficientes a sus necesidades.

Conductas Asociadas:

- ✓ Proporcionamos información precisa y oportuna.
- ✓ Ejecutamos nuestras funciones con apego a la Constitución, a la Ley y al pensamiento organizacional.
- ✓ Damos un uso racional a los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	11 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

prestación del servicio.

- ✓ Ofrecemos respuestas pertinentes y suficientes a los requerimientos y necesidades.

c) COMPROMISO

Construimos promesas responsablemente y las convertimos en hechos para generar beneficios y resultados.

Conductas Asociadas:

- ✓ Formulamos y definimos nuestros propósitos y los cumplimos.
- ✓ Contribuimos de manera decidida con nuestra experiencia, conocimientos y actitud al logro de los propósitos estratégicos de la Entidad.
- ✓ Asumimos con responsabilidad el resultado de nuestras acciones.

d) SERVICIO

Nos caracterizamos por hacer nuestro trabajo con pasión y método, haciendo de éste una actitud de vida.

Conductas Asociadas:

- ✓ Reflejamos y transmitimos disposición, entusiasmo y alegría en la interacción con los demás.
- ✓ Hacemos partícipes a nuestros Grupos Sociales Objetivo en el diseño de nuevos procesos, productos y servicios, para crear valor superior.
- ✓ Apropiamos en nuestro trabajo diario el ciclo PHVA como una disciplina de pensamiento.

e) RESPETO

Reconocemos y aceptamos la diversidad de pensamiento. Nuestros Grupos Sociales Objetivo merecen la más alta consideración, sin exclusiones ni discriminaciones.

Conductas Asociadas:


- ✓ Respetamos y valoramos los criterios y opiniones diferentes a los nuestros.
- ✓ Entregamos nuestros servicios e interactuamos con las personas en forma objetiva y ecuánime.

3.7. POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN

Se refiere a las finalidades y propósitos de la Dirección General de Casur, para la aplicación de su filosofía e ideario de la Entidad que comparten y aplican todos los funcionarios, siendo referente y guía en toma de decisiones:

a) Importancia del Afiliado

El ordenamiento jurídico de nuestro país señala que es la administración pública la que está al servicio del ciudadano y no lo contrario. Siendo CASUR una Entidad Pública, resulta conocido para todos que el afiliado es nuestra razón de ser. Sin él sencillamente no existiría la Entidad. Por eso hay que prodigarle un trato cordial y respetuoso, asumir una actitud amable, dispuesta, comprensiva y tolerante. Procurar en todo momento satisfacer sus necesidades y requerimientos, siempre y cuando

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	12 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

sean justos y apegados a derecho. Responder oportuna y profesionalmente sus inquietudes.

b) Estimación de los Valores

Innovación, Confiabilidad, Compromiso, Servicio y Respeto. Hemos acordado reformular nuestro contenido axiológico, con miras a proporcionar a los funcionarios las normas de conducta que han de guiar su quehacer cotidiano. La estimación de los valores no debe abordarse desde el punto de vista meramente gramatical, sino desde su intencionalidad, o sea, desde el deber ser. Por lo tanto deben interpretarse, interiorizarse y apropiarse de ellos, de tal manera que su cumplimiento sea connatural al ejercicio de su actividad. No debe haber tolerancia ninguna frente a su desconocimiento o inobservancia.

c) Desempeño laboral

Cada cual ejercerá las labores que el cargo le impone. No hay razón válida para que expresiones como "eso a mí no me corresponde" o "yo no sabía de eso" sean argumento para disfrazar falencias. Cada cual asumirá la responsabilidad por aquello que haga o deje de hacer en ejercicio de su actividad. En todo momento debe hacerse gala de probidad, idoneidad y profesionalismo. Las evaluaciones anuales atenderán este criterio.

d) Proyección de la Entidad

CASUR debe constituirse en un referente sectorial por la calidad de su personal y de sus procesos. La calidad de su trabajo no debe circunscribirse solamente a prorrogar sus certificaciones en calidad, sino que la categoría de sus trabajos debe ser mirada con respeto por las demás entidades públicas. Hay que apuntarle a la excelencia mostrando resultados significativos que sean puestos de ejemplo en las altas esferas del gobierno.

e) Desarrollo Tecnológico

Básico para lograr la modernización de la Entidad es la sistematización de sus procesos. Debe constituirse en una Entidad inteligente que permita responder en tiempo real cualquier requerimiento interno o externo. Hay que desprenderse de los procesos manuales que significan demoras y riesgos. El uso de tecnologías acordes con la realidad actual debe estar acompañado de la voluntad y el conocimiento.

f) Retroalimentación Permanente

Nuestro personal debe estar permanentemente actualizado de los asuntos trascendentes de la Entidad. No se concibe a un empleado que desconozca los asuntos que afectan positiva o negativamente su actividad. Para ello es imprescindible ofrecer la más completa y detallada información al personal, sobre todo cuando se trata de la aplicación y uso de los recursos. La Transparencia será norma entre todos los integrantes de la organización.

g) Propuesta de Metas Ambiciosas

El Plan Estratégico Institucional debe contener propósitos que vayan más allá de lo rutinario o repetitivo. Es preciso "pensar lo impensable", salirse del día a día para lograr resultados importantes y trascendentes. El aporte de todos los funcionarios en este aspecto será definitivo. Hay que repensar frecuentemente la entidad, para que por medio de procesos innovadores puedan ofrecerse soluciones inteligentes y únicas no solo a nuestros afiliados sino a todos cuantos interactúen con ella.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código

Página

PGP-MA-001

13 de 25

Fecha

Versión

05/12/2016

10

h) Atención a las Amenazas

Sobre la Caja se ciernen amenazas que es obligatorio conjurar. El volumen de demandas y el monto de los recursos exigidos para atenderlas ponen en riesgo su estabilidad. ¿Para qué el Estado conserva una entidad que sólo le genera inquietudes sin ofrecer soluciones efectivas? Ahí se encuentra el reto. Hay que empezar por sensibilizarnos sobre la realidad que vivimos. Debemos manejar cifras e información que orienten a nuestros afiliados en quienes también debemos sembrar las inquietudes acerca del riesgo que corremos. Hay que maximizar los desarrollos haciéndolos tan fuertes, que una eventual decisión sobre este particular resulte políticamente incorrecta. Los programas de bienestar al afiliado serán bandera en este propósito del cual TODOS los funcionarios deben participar y aportar.

i) Bienestar del Personal

El recurso más importante para cualquier organización es el talento humano. Por eso es preciso respetarlo, valorarlo, estimularlo, capacitarlo y corregirlo cuando sea necesario. Motivo de especial cuidado será la redefinición de algunos cargos y el equilibrio de sus cargas de trabajo. No se concibe que en igualdad de condiciones unos soporten más responsabilidades que otros o que los favorecimientos desmedidos premien a unos cuantos generando desestímulo e insatisfacción. Se trabajará insistentemente en la modificación de la planta de personal, no solo para vincular nuevos funcionarios, sino para mejorar las condiciones salariales de los existentes. En el entretanto se procurarán ascensos y reclasificaciones oportunas y motivantes. Deberá propenderse por una política de estímulos alejada del amiguismo y la compensación de favores. Se velará frecuentemente por el mantenimiento de un adecuado clima organizacional.

j) Mantenimiento y Conservación de Bienes Muebles e Inmuebles

Es responsabilidad de todos los niveles de la organización, el cuidado y valoración de los elementos puestos a su disposición, así como del mantenimiento de los activos de propiedad o bajo custodia de la Entidad. Recordar que su mal uso o negligencia en su cuidado puede y debe derivar en investigaciones de carácter administrativo, disciplinario y penal.

k) Austeridad y Transparencia

Se evitarán gastos suntuarios, superfluos e innecesarios para el desarrollo normal de las actividades. Las celebraciones de toda índole estarán marcadas por la sobriedad y apegadas al uso racional de los recursos financieros destinados para ello. Se dará estricto cumplimiento a la política de austeridad. Se desestiman peticiones, contribuciones o apoyos de cualquier naturaleza por parte de proveedores, bancos, cooperativas u otros con marcados intereses o que impliquen compromiso.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. ALCANCE DEL SISTEMA

El Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (Casur) aplica al reconocimiento y pago de las asignaciones de retiro al personal de oficiales, suboficiales, personal del nivel ejecutivo, agentes y demás estamentos de la Policía Nacional, que adquieran el derecho a tal prestación, así como la sustitución pensional a sus beneficiarios, así como al desarrollo de la política y los planes generales que en materia de servicios sociales de bienestar adopte el Gobierno nacional respecto de dicho personal.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	14 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

El sistema de gestión de calidad CASUR, aplica a todos los procesos misionales, gerenciales, de apoyo, y de evaluación y mejora establecidos en la cadena de valor.

4.2. EXCLUSIONES

La caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional de acuerdo con el numeral 1.2 de la Norma ISO 9001: 2008 y el numeral 2.2 de la NTC GP 1000: 2009, establece la exclusión del Sistema de Gestión de la calidad de los siguientes numerales:

- **Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3):** La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (Casur) para la prestación de los servicios que hacen parte del alcance, cuyos requisitos se contemplan en la Ley, no realiza diseño y desarrollo. Esta exclusión no afecta la responsabilidad para suministrar servicios que cumplan con las necesidades del afiliado y demás normatividad vigente.
- **Control de dispositivos de seguimiento y medición (Numeral 7.6.):** La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR), realiza la exclusión de este numeral por cuanto en el desarrollo de sus procesos no se requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas.

No obstante, Casur garantiza el uso de la plataforma informática requerida para efectuar seguimiento y medición de las políticas emitidas, en cumplimiento de su misión, mediante el mantenimiento de la infraestructura, políticas de seguridad y recurso humano idóneo.

La aplicación de este numeral puede variar en la medida en que en los procesos misionales implementen software específicos para el desarrollo de sus actividades y/o prestación de servicios.


Las mencionadas exclusiones no afectan el cumplimiento del objeto social de la Entidad.

4.3. REQUISITOS GENERALES

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las directrices dadas por las Normas NTCGP 1000:2009 "Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios" y la NTC ISO 9001:2008.

La estructura de funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se definió mediante su cadena de valor (figura 2), la cual consta de cuatro niveles de procesos:

- **Procesos Gerenciales:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	15 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

- **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Teniendo en lo anterior, La caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional ha identificado los Procesos necesarios para la operación del Sistema de Gestión de Calidad (cuadro 1) y ha definido en consenso con el Equipo Directivo y Operativo su "Cadena de valor" (figura 2), así como la alineación de la estructura con sus procesos (figura 3).


NIVEL	NOMBRE DEL PROCESO
GERENCIALES	GESTION ESTRATÉGICA
	GESTIÓN DE PROCESOS
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS
MISIONALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
	GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO
	ATENCIÓN A LOS GRUPOS SOCIALES OBJETIVO
APOYO	GESTIÓN LOGÍSTICA
	GESTIÓN DOCUMENTAL
	GESTIÓN DE LAS TIC'S
	GESTIÓN FINANCIERA
	GESTIÓN JURÍDICA
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EVALUACION Y MEJORA	GESTIÓN DEL CONTROL

Cuadro 1: Fuente Propia

La identificación de los procesos y las interacciones básicas se observan en la cadena de valor (Figura 1).

En las caracterizaciones se determinan los objetivos, alcance, responsables, ciclo de actividades, indicadores, cumplimientos de requisitos de norma y de ley, recursos y riesgos asociados. (Anexo 1).

Las caracterizaciones hacen parte integral del presente Manual, pero su actualización y control de cambios es independiente.

	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	Página
		PGP-MA-001	16 de 25
		Fecha	Versión
		05/12/2016	10

CADENA DE VALOR

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL



Figura 2: Cadena de Valor v2



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL
PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	17 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

MATRIZ DE ALINEACIÓN PROCESOS Y ESTRUCTURA

DEPENDENCIA ORGANICA	PROCESOS GERENCIALES			PROCESOS MISIONALES			PROCESOS DE APOYO					P.E&M	
	GESTION ESTRATEGICA	GESTION DE PROCESOS	GESTION DE COMUNICACIONES Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	GESTION DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	GESTION DE RECONOCIMIENTO	ATENCIÓN A LOS GRUPOS SOCIALES OBJETIVO	GESTION FINANCIERA	GESTION DE LAS TICS	GESTION DE TALENTO HUMANO	GESTION LOGISTICA	GESTION DOCUMENTAL	GESTION JURIDICA	GESTION DEL CONTROL
DIRECCION GENERAL													
Grupo de bienestar social													
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA													
Grupo de Informática													
OFICINA ASESORA JURIDICA													
OFICINA DE CONTROL INTERNO													
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES													
Grupo de asignaciones													
Grupo de sustituciones													
Grupo de atención a demandas													
Grupo de notificaciones													
Grupo de expedientes prestacionales													
centro integral de trámites y servicios													
SUBDIRECCION FINANCIERA													
Grupo de presupuesto													
Grupo de contabilidad													
Grupo de tesorería													
Grupo de cuentas cartera y créditos													
Grupo de nómina y embargos													
SSUBDIRECCION ADMINISTRATIVA													
Grupo de talento humano													
Grupo de adquisiciones y contratos													
Grupo de inmuebles													
Grupo de mantenimiento y servicios generales													
Grupo de almacén y suministros													
Grupo de información documental													
Unidad de Investigaciones disciplinarias													
Unidad de quejas y reclamos													

Figura 3. Matriz de alineación de la estructura y los procesos



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	18 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

4.4. GESTIÓN DOCUMENTAL

4.4.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional incluye:

- a. Declaración de una Política y Objetivos de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

"CASUR, en cumplimiento a la Ley y las normas que la regulan, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias, y es referente en seguridad social integral sobre los imperativos estratégicos y valores que guían la gestión misional, con servidores altamente competentes y comprometidos en la creación de valor superior a los grupos sociales objetivo".

OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el cumplimiento de la Política de Calidad, se establecen los siguientes imperativos:

- i. **CREACIÓN DE VALOR PARA LOS AFILIAOOS:** Contribuir significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias, generando un vínculo de reconocimiento y amor por la entidad.
- ii. **EXCELENCIA ORGANIZACIONAL:** Alcanzar altos niveles de desempeño organizacional frente a referentes de clase mundial. con integridad en sus actuaciones, integralidad en la gestión y personas competentes y comprometidas.
- iii. **INNOVACIÓN:** Innovar permanentemente en los servicios y en la gestión de CASUR asegurando diferenciación, éxito sostenible de la entidad y altos niveles de valor agregado.
- iv. **IMPACTO Y SOSTENIBILIDAD:** Asegurar que la Entidad sea social y económicamente exitosa, permitiéndole transferir efectivamente la oferta de valor a sus Grupos Sociales Objetivo.
- v. **POSICIONAMIENTO:** Alcanzar reconocimiento como un referente de clase mundial en seguridad social integral, que contribuye a la creación de valor superior a sus Grupos Sociales Objetivo generando altos niveles de credibilidad y confianza.

- b. Manual del sistema de Gestión de Calidad

c. Los procedimientos documentados requeridos por la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 de la siguiente forma:

- PGP-PR-001 Procedimiento Elaboración y Control de Documentos.
- PGP-PR-002 Procedimiento Control de Registros
- PGM-PR-005 Procedimiento Auditoría Interna
- PGP-PR-006 Procedimiento tratamiento del servicio No Conforme.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código

PGP-MA-001

Fecha

05/12/2016

Página

19 de 25

Versión

10

- PGP-PR-003 Procedimiento Acciones correctivas, mejora e innovación.

Adicionalmente cuenta con dos guías que permiten normalizar la metodología de elaboración y presentación de los documentos del Sistema de Gestión de calidad denominado:

- Guía para la Elaboración de Documentos del SIG
- Guía para la documentación de procesos

d. Los documentos requeridos por la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos se encuentran establecidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos y en el listado maestro de documentos.

e. Los registros requeridos por las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 se encuentran definidos en el listado maestro de Registros.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 y los procedimientos propios de los procesos del SGC de la entidad, se encuentran publicados en la herramienta Suite Visión Empresarial para la consulta de todos los usuarios de la entidad.

4.4.2. Manual de Calidad

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía nacional ha documentado a través del Manual del sistema de Gestión de Calidad la estructura y funcionamiento del SGC; en éste documento se especifican aspectos de dicho Sistema como:

- Alcance y Exclusiones con detalles y justificación
- Direccionamiento Estratégico de la Entidad
- El Modelo de Gestión por Procesos (Cadena de valor -Figura 1)

La versión del presente Manual va cambiando en forma creciente cada vez que sea necesario e inicia en versión 01 (Ver Guía para la elaboración de Documentos SIG) y es controlado de acuerdo con el Procedimiento de elaboración y Control de Documentos (PGP-PR-001); la elaboración del Manual corresponde a la Oficina Asesora de Planeación.

El Manual del sistema de Gestión de calidad es revisado mínimo una vez al año como parte del ejercicio de revisión por la Dirección, o cuando corresponda por cambios en la normatividad o actualización en los procesos que afecten la cadena de valor y/o la descripción del Sistema.

El Manual Aprobado se distribuye a todos los servidores públicos mediante la publicación en la herramienta de Gestión "Suite Visión Empresarial". El documento original aprobado se conserva en la Oficina Asesora de Planeación, y cualquier otra impresión del mismo se considera copia no controlada y Casur no es responsable de la misma.

El Manual del sistema de Gestión de calidad hace parte de la inducción del personal que ingresa a la entidad y su aplicación es parte de la cultura de todo el personal sin excepción alguna.



Código	Página
PGP-MA-001	20 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

4.4.3. Control del Manual

4.4.3.1 Elaboración y Aprobación

El Manual de Calidad es elaborado por el Jefe de la Oficina de Planeación, Representante de la Dirección, encargado de los asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y aprobado por el Comité institucional de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

4.4.3.2 Distribución y Divulgación

El manual de la calidad será divulgado a través de la Suite Visión Empresarial, módulo de documentos, podrá ser consultado por todos los funcionarios y contratistas de Casur.

4.4.3.3 Control de Cambios

Los cambios son revisados por el Representante del SGC y aprobados por el Comité institucional de Desarrollo Administrativo (SISTEDA).

4.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.5.1. Compromiso de la Dirección

El Equipo Directivo de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, conformado por el Director General, el Asesor de la Dirección, los Subdirectores y Jefes de Oficina, se comprometen a:

- Comunicar a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- Asegurarse de que se cumplan las disposiciones del presente Manual.
- Garantizar la asignación de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definir y revisar periódicamente la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y el desempeño de los procesos.

4.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.6.1. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad y autoridad requeridas para el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidas en las caracterizaciones de los procesos y documentadas en los diferentes procedimientos.

4.6.2. Representante de la Dirección

Mediante Resolución 4219 del 15 de julio de 2010 la Dirección General designó como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e informática.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTIÓN DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	21 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

4.6.3. Comité de Calidad

Mediante Resolución 4219 del 15 de julio de 2010 se conforma y establecen las funciones del Comité del Sistema de Gestión de Calidad en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

Mediante Resolución 6554 del 05 de Agosto de 2014 se crea el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo con el cual se absorbe el comité del Sistema de Gestión de Calidad.

4.6.4. Comunicación Interna

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, ha implementado el proceso de "Comunicaciones estratégicas" para asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Para generar la cultura de la calidad, se realizan capacitaciones periódicas en temas de calidad, para ser difundidas a todos los integrantes de la entidad con miras a mejorar continuamente el Sistema de Gestión.

4.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Como mecanismo de seguimiento y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, se lleva a cabo la "Revisión por la Dirección", mínimo una vez al año, o se hacen revisiones parciales de tal forma que en el transcurso del año se cubran los siguientes temas:

- Realimentación del cliente: Quejas y reclamos y resultado de las encuestas de Satisfacción.
- Resultado de Auditorías internas
- Resultado de Auditorías de Control Interno.
- Resultado de los indicadores de procesos que apuntan al cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con el análisis de datos.
- Estado de las acciones de mejora de los procesos. Balance de acciones de mejora del periodo.
- Avance y resultado de las acciones de revisiones anteriores.
- Posibles cambios que puedan afectar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad: tales como cambios en la normatividad, necesidades del sector y de los beneficiarios, políticas institucionales, entorno político, entorno económico.
- Recomendaciones para la mejora de los procesos.
- Matriz de riesgos actualizados e identificados para la entidad.

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, ha documentado e implementado el Procedimiento Revisión por la Dirección (PGP-PR-004), que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y así establecer actividades de mejora donde se relacionan responsables, plazos de ejecución y recursos necesarios.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTIÓN DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	22 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.8.1. Provisión de recursos

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, así como los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el Sistema de Gestión de Calidad se han identificado como procesos de apoyo para asegurar la oportuna y suficiente provisión de los recursos los siguientes: Gestión Financiera, Gestión Logística, Gestión de las Tics, Gestión Jurídica, gestión del talento humano, Gestión Documental.

4.8.2. Talento humano

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional cuenta con un Manual Específico de Funciones que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal de planta.

a) Competencia, toma de conciencia y formación

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional desarrolla actividades de inducción, formación, capacitación y bienestar para mejorar la competencia del personal de planta, las cuales se encuentran establecidas en sus procedimientos.

b) Infraestructura

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y/o servicios, para lo cual se han documentado los procesos Gestión logística, Gestión de las Tics.

La infraestructura de la entidad está representada en instalaciones locativas (edificios, oficinas, bodegas), vehículos, equipos de cómputo y redes (datos, voz y mensajería), software, hardware.

c) Ambiente de trabajo

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio a través del proceso "Gestión del Talento Humano", el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el plan de Gestión Ambiental. Así mismo se realizan encuestas para medir el clima y la cultura organizacional.

4.9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.9.1. Planificación de la prestación del servicio

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional cuenta con instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo, como es el caso del Plan Estratégico y los planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes y del funcionamiento de la Entidad.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	23 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

Adicionalmente se cuenta con la planificación de cada proceso misional con los requisitos necesarios para la prestación del servicio y la relación de los procedimientos pertinentes.

4.9.2. Procesos relacionados con el cliente

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional determina los requisitos especificados por el cliente. Los requisitos están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, entre otros, que rigen el Ministerio de Defensa.

Para identificar los requisitos de los clientes, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional obtiene información a través de contacto directo con los clientes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, contratos, convenios y la identificación de los requisitos legales de cada proceso registrados en el normograma.

Se mantiene continuamente la comunicación con el cliente a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la entidad: correo electrónico, portal web, medios escritos, teléfono, redes sociales. Se promueve la participación ciudadana a través de diferentes escenarios de participación contemplados no solo por la ley sino por las directrices dadas por el Ministerio de Defensa Nacional.

El portal web www.casur.gov.co, actúa como el principal instrumento de comunicación a nivel nacional e internacional. Las disposiciones establecidas frente a la realimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas) se encuentran establecidas en el proceso "Atención a grupo sociales objetivo", el cual a través de los canales presenciales y virtuales da atención oportuna a los requerimientos de los grupos sociales objetivo en cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.

4.9.3. Adquisición de Bienes y Servicios.

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional acata las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios. La selección de los proveedores que afectan la calidad de la prestación de los servicios se encuentra establecida en el proceso "Gestión Logística".

La evaluación y selección de los proveedores se realiza de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente y la reevaluación teniendo en cuenta las actas de los supervisores de contrato, informes de interventoría y las evaluaciones periódicas aplicadas a los prestadores de servicios.

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios se realiza a través de pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes que aplican a las entidades públicas.

5. MEDICIÓN Y ANÁLISIS.

5.1. GENERALIDADES.

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional en cada proceso tiene establecidas las actividades para "Verificar" y "Actuar" garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	24 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

5.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

5.2.1. Satisfacción del Cliente

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional realiza encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de conocer el nivel de satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos a sus afiliados y beneficiarios.

5.2.2. Auditoria Interna

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional tiene establecido el procedimiento PGM-PR-005 "Auditoria interna", el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes dueños de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas.

5.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional ha establecido como mecanismo los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.

El seguimiento y control se realiza a través de las "autoevaluaciones" trimestrales que se presentan ante el comité Institucional de Desarrollo administrativo.

5.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional ha establecido como mecanismo la "encuesta de satisfacción" del servicio prestado para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos.

5.2.5. Seguimiento del producto y/o servicio no conforme

Se cuenta con el procedimiento PGP-PR-006 "Tratamiento del servicio no conforme", que garantiza que todo "Producto o Servicio No Conforme" se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

5.2.6. Análisis de los Datos

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad, conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de conocer la satisfacción del cliente, conformidad del servicio y/o producto.

5.3. MEJORA

5.3.1. Mejora continua

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, la gestión del riesgo y la revisión del SGC por la dirección.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

PROCESO GESTION DE PROCESOS
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código	Página
PGP-MA-001	25 de 25
Fecha	Versión
05/12/2016	10

5.3.2. Acción correctiva

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional tiene establecido el procedimiento PGP-PR-003 "Acciones correctivas, mejora e innovación" el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

6. ANEXOS

- Políticas de Operación por Procesos
- Caracterización procesos
- Manual de procedimientos