

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL**



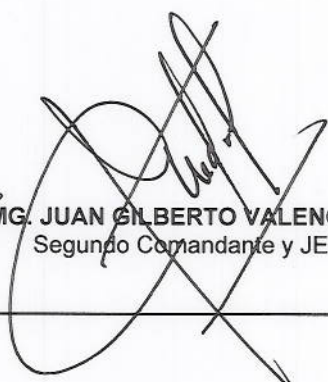
MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-JEM-DIPLA-001

Versión: 8

Fecha de emisión: 2015-04-27

Pág. 16

Elaboró	Revisó	Aprobó
EQUIPO DIRECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD JEPLA	 CR. LUIS FERNANDO PINZÓN RODRIGUEZ Jefe de Planeación y Transformación del Ejército (E)	 MG. JUAN GILBERTO VALENCIA HURTADO Segundo Comandante y JEM Ejército (E)

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL		MANUAL DE CALIDAD	
			
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 2 de 16

INDICE

1	MANUAL DE CALIDAD
1.1	Objetivo del Manual
1.2	Definiciones
2	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
2.1	Reseña Historica del Ejército Nacional
2.2	Localización
2.3	Clientes-partes interesadas-productos y servicios
2.3.1	Requisitos de los clientes y partes interesadas
2.4	Direccionamiento Estrategico
2.4.1	Misión
2.4.2	Visión
2.4.3	Principios
2.4.4	Valores
3	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
3.1	Sistema de Gestión de Calidad-Sistema de Control Interno y SISTEDA
3.2	Planificación del Sistema Integrado de Gestión
3.3	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
3.4	Exclusiones
4	ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACION
4.1	Estructura de Macroprocesos y Procesos del Sistema
4.1.1	Procesos Caracterizados
4.1.2	Procedimientos Documentados
4.2	Documentos del Sistema
4.2.1	Control de Documentos
4.2.2	Control de los Registros
4.2.3	Listados de Control
4.2.4	Procedimientos Obligatorios del SIGI
4.3	Administración de Riesgos
5.	POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD
5.1	Política de Calidad
5.2	Política de Administración de Riesgos
5.3	Objetivos Institucionales y de Calidad
6	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
6.1	Responsabilidad y Autoridad
6.2	Representante de la Dirección
6.3	Comunicación Interna
7	REVISION POR LA DIRECCIÓN
8	GESTION DE LOS RECURSOS
8.1	Provisión de los Recursos Financieros
8.2	Talento Humano

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 3 de 16

8.3 Infraestructura

9 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Diseño y Desarrollo

9.2 Comunicación con el cliente

9.3 Propiedad del Cliente

9.4 Adquisición de Bienes y Servicios

9.5 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

10 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

10.1 Satisfacción del Cliente

10.2 Seguimiento y Medición

10.2.1 Auditoría Interna

10.2.2 Control del Servicio No Conforme

10.3 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

ANEXOS

ANEXO 1. Alcance Unidades

ANEXO 2. Despliegue Procesos

ANEXO 3. Estructura Documental del SIG

ANEXO 4. Conformación del Sistema y Aplicación de los Requisitos de la NTCGP 1000:2009/ISO 9001:2008

ANEXO 5. Matriz Procesos Comunes

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 4 de 16

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DEL COMANDANTE DEL EJÉRCITO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD

El Ejército de los colombianos consciente de la importante función social que cumple en el engranaje de la estructura del Estado, la defensa de la población, la integridad territorial y el orden Constitucional como el verdadero sostén de la democracia, ha desarrollado e implementado mecanismos gerenciales como: el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), como referente permanente e instrumento eficaz en el proceso de la organización de mejora por resultados en sus macroprocesos, procesos y procedimientos para que la totalidad de sus integrantes se encausen hacia un mismo fin el de satisfacer las necesidades de los usuarios en el cumplimiento de su misión y roles asignados con altos estándares de calidad, efectividad y competitividad.

La filosofía **“FE EN LA CAUSA”** del Ejército Nacional circunscribe su gestión a estos sistemas, interiorizándolos como la razón suprema que impulsa el accionar de los hombres que integran la Fuerza hacia un compromiso magno de “Defender la Independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”, bajo esta perspectiva, la gestión en todos los niveles de la Fuerza exigirá un comportamiento ético superior con responsabilidad sustentados en los principios y valores y basados por cuatro factores determinantes de desarrollo: el liderazgo, la responsabilidad social, la innovación y aprendizaje y la transparencia.

De esta forma, “articular la gestión institucional con mejores prácticas para el planeamiento estratégico, la optimización de recursos, el desarrollo tecnológico y proyección de la Fuerza”, será uno de nuestros objetivos, por tanto busca mejorar e implementar procesos y procedimientos administrativos que distingan al Ejército Nacional como una organización moderna sustentada en la integración armónica de los sistemas y la aplicación de principios de excelencia Institucional.


General JAIME ALFONSO LASPRILLA VILLAMIZAR
COMANDANTE EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 5 de 16

1. MANUAL DE CALIDAD

1.1 Objetivo

Describir el Sistema Integrado de Gestión del Ejército Nacional, su alcance y la interacción entre ellos, sus características de funcionamiento y los mecanismos que permiten mantenerlo, con el fin de asegurar que los servicios prestados cumplan con los requisitos de calidad establecidos en las Normas **NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008**.

1.2 Alcance

El presente Manual de Calidad aplica para todos los procesos y servidores públicos del Ejército Nacional (ver anexo 1).

1.3 Definiciones

Los términos y definiciones se acogen a las establecidas en las normas NTCGP 1000:2009 – Capítulo 3 Términos y Definiciones e ISO 9000:2000.

2. PRESENTACION DE LA INSTITUCION

2.1 Reseña Histórica del Ejército Nacional de Colombia

En el trasegar de la nación colombiana, afianzada en el sistema republicano, sobresalen sus instituciones, y entre éstas, el Ejército cumple un papel trascendental, ligada a su historia. En la gesta de independencia, (en términos generales de 1810 a 1819), tres fueron los estamentos sociales que la lideraron: la iglesia, criollos y los militares. La iglesia porque se trataba de una sociedad profundamente religiosa, legitimó espiritualmente la idea libertaria. Los criollos con prestigio social aficionados a las letras y la ciencia, con poder económico pero sin poder político, lo cual animó la misma idea con el propósito de forjar un gobierno propio. Los militares reunieron el apoyo anímico religioso, compartieron las propuestas de libertad y autonomía política, y lograron derrocar un poder colonial aferrado a los antiguos privilegios, que castigaba en el cadalso las intenciones republicanas con un régimen de terror en busca de la reconquista.

Un episodio momentáneo pero importante fue la formación del ejército comunero, que en 1781, bajo el liderazgo de José Antonio Galán, reunió una fuerza cercana a los 20.000 individuos aunque equipados en su mayoría con herramientas de labranza, fueron detenidos a las puertas de Santa Fe sólo con la falsa promesa de un pacto nunca cumplido. Menos de dos décadas después, el 23 de julio de 1810, la Junta Suprema de Gobierno dispone la creación de Batallón de Voluntario de la Guardia Nacional, unidad primigenia del Ejército. En los días subsiguientes, sobre todo a partir del 26, al declararse la independencia absoluta, se regularizaron las Armas básicas: Infantería, Caballería, Artillería, e Ingenieros. Superadas las guerras civiles de la primera República (1810-1814), impedimento a la sólida organización y ante el inminente establecimiento de la Reconquista, se hizo necesaria la unidad de los ejércitos bajo el mando de los generales Simón Bolívar y Francisco de Paula Santander, para obtener el objetivo definitivo en la batalla de Boyacá, el 7 de agosto de 1819, (Día del Ejército Nacional).

El resto del siglo XIX, salpicado de guerras civiles, también fue testigo de intentos esporádicos de academias militares, como la de José Ramón de Leiva: 1810; Francisco José de Caldas: 1814; o de Tomás Cipriano de Mosquera, 1845-1849. La presencia de las misiones militares en el subsiguiente siglo XX,

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 6 de 16

fueron también decisivas por el aporte doctrinario de nuestro Ejército. La Misión Militar Chilena, 1907-1915, fruto de la Reforma Militar del Presidente General Rafael Reyes Prieto, que conllevó la activación de la actual Escuela Militar de Cadetes General José María Córdova, y en 1909 de la Escuela Superior de Guerra, marcó la senda de profesionalización que se extiende aún en el presente, cien años después. Junto con las misiones suiza, francesa y norteamericana, igualmente influyentes en el actual carácter de la Fuerza, es necesario destacar las reformas obtenidas a partir de la circunstancia particular de la participación de Colombia en eventos bélicos en la defensa de las fronteras o fuera de ellas. El conflicto amazónico, 1932 -1934, significó empezar a considerar el concepto de operaciones conjuntas, dado el complejo teatro de guerra, donde de hacía impensable en componente fluvial y por supuesto, al aéreo. La guerra de Corea 1950-1953, donde el Ejército de Colombia (Batallón de Infantería No. 1) actuó dentro de una fuerza multinacional, hizo que se reorganizaran, entre otros, los Estados Mayores, (secciones de Presupuesto, Inteligencia, Organización, Logística, Personal y Relaciones Cívico Militares), experiencia aprendida y aplicada al caso colombiano por nuestros oficiales a su regreso.

La guerra contra la subversión, el narcotráfico y el terrorismo, han decidido la modernización de las últimas décadas. Las Unidades de Contraguerrilla, las Brigadas Móviles, los batallones de Alta Montaña y Especiales Energéticos Viales, son una muestra más de la manera como no sólo el Ejército sino las Fuerzas Militares deben actuar con antelación a las prácticas criminales. La reorganización del Cuartel General del Comando del Ejército, mediante la Disposición 00016 de 2007, que busca un mejor direccionamiento táctico y estratégico, constituye ejemplo de ello en la tarea siempre presente por el cumplimiento de nuestra misión constitucional.

2.2 Localización

El Comando del Ejército está ubicado en la Av. El Dorado Carrera 52 CAN en la ciudad de Bogotá y cuenta con nueve Divisiones a nivel Nacional: **DIV I:** Primera División-Santa Marta, **DIV II:** Segunda División-Bucaramanga, **DIV III:** Tercera División-Popayán, **DIV IV:** Cuarta División-Villavicencio, **DIV V:** Quinta División -Ibagué, **DIV VI:** Sexta División-Florencia, **DIV VII:** Séptima División-Medellín, **DIV VIII:** Octava División-Yopal, **DAVAA:** División de Aviación Asalto Aéreo-Bogotá.

2.3 Clientes - Partes Interesadas - Productos y Servicios

CLIENTES:		PARTES INTERESADAS:
INMEDIATO	FINAL	Entes de control, Ministerio de Defensa, Comando General Fuerzas Militares, Otras Fuerzas, Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Entidades Gubernamentales del Orden Nacional y Territorial, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)
Unidades Operativas Mayores, Menores, Tácticas y especiales	Ciudadanía (personas naturales y jurídicas)	

Productos y Servicios

Direccionamiento: Directivas Permanentes, Transitorias, Políticas de Comando y/o Planes.

Seguridad y Defensa (Macroprocesos de Inteligencia, Operaciones y Acción Integral (Actividades de consolidación con la población civil, que hacen parte de la cadena valor como un mecanismo de acercamiento y contacto con la ciudadanía)).

2.3.1 Requisitos de los clientes y partes interesadas

Los requerimientos de los clientes y partes interesadas están establecidos en la Constitución Nacional, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable al Sector Defensa y al Ejército Nacional, para identificar los requisitos de los servicios ofrecidos por la Institución.

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 7 de 16

Los requisitos identificados son la información que se maneja para poder establecer los requisitos, características y los estándares de calidad de los productos o servicios del Ejército.

2.4 Direccionamiento Estratégico

2.4.1 Misión

El Ejército Nacional conduce operaciones militares orientadas a defender la soberanía, la independencia y la integridad territorial, proteger a la población civil, los recursos privados y estatales, para contribuir a generar un ambiente de paz, seguridad y desarrollo, que garantice el orden constitucional de la Nación.

2.4.2 Visión

Al 2030, el Ejército Nacional continuará siendo la Fuerza de acción decisiva de la nación, con capacidad de conducir operaciones autónomas, conjuntas, coordinadas y combinadas, en forma simultánea en dos teatros de operaciones uno externo y/o uno interno

2.4.3 Principios

Verdades y esencias inmutables que rigen y acompañan todo cuanto hacemos y decimos. Su inviolabilidad es un compromiso de vida.

- **Respeto por los Derechos Humanos y acatamiento del Derecho Internacional Humanitario:**
Es una obligación el respeto y acatamiento de las normas y preceptos que rigen los Derechos Humanos Y EL Derecho Internacional Humanitario.
- **Respeto por la Constitución y la Ley:** Acatar y aplicar la Constitución nuestra misión es defenderla y respetarla.
- **Honor Militar:** Obligación que tiene el militar de obrar siempre en forma recta e irreprochable. Asumir con orgullo y respeto la investidura militar.
- **Disciplina:** Condición esencial para la existencia de la Fuerza Militar, mandar y obedecer dentro de las atribuciones del superior y las obligaciones del subalterno.
- **Ética en todas las actuaciones:** El comportamiento militar se caracteriza por el ejercicio de la moral, acompañada de los valores y virtudes militares.
- **Compromiso:** Decisión, motivación, deseo y responsabilidad de actuar conforme al juramento patrio.

2.4.4 Valores

Conjunto de creencias construidas en forma colectiva que brindan estabilidad, especialmente en el desarrollo del cambio y el progreso. Hacen que cada una pueda ir más allá de sus capacidades, poniendo a prueba su verdadera potencialidad. Logrando que el integrante del Ejército sepa realmente de lo que es capaz.

- **Respeto:** Profunda consideración para todas las personas y su dignidad, los compañeros superiores, por uno mismo y su familia.
- **Honestidad:** Actuar con decencia, decoro, compostura, honradez e integridad de acuerdo con nuestra conciencia.
- **Lealtad:** Es ser fiel y seguro con la patria, la Institución, con el cumplimiento de la ley, con los superiores, con los compañeros y la misión.

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 8 de 16

- **Valor:** Coraje y osadía para enfrentar los desafíos y retos de la misión impone, para reconocer los errores y decidirse a rectificar.
- **Prudencia:** Sabiduría practica para ejecutar y tomar decisiones acertadas en diferentes situaciones.
- **Constancia:** Actitud y hábito permanente, sin interrupción, persistencia, tenacidad y perseverancia para obtener los objetivos.
- **Solidaridad:** Aspecto social que se entiende como la capacidad de ayudar a la sociedad de acuerdo a las necesidades que esta requiera, generando un sentimiento de unidad.

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Sistema de Gestión de Calidad- Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo

La interacción de estos tres sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos en la Institución, estos son herramientas que tienen como propósito contribuir al fortalecimiento de los mismos, los cuales se soportan en elementos comunes.

El Sistema de Gestión de Calidad se enfoca en la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de la institución; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional.

La articulación entre estos tres sistemas se caracteriza por la adopción de un modelo basado en la gestión de los procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA.

El Sistema integrado de gestión, se basa en el enfoque por procesos el cual articula la operación de la institución a partir del cumplimiento de los requisitos, la medición del desempeño y el mejoramiento continuo.

3.2 Planificación del Sistema integrado de gestión

La planificación del sistema se inició con la definición de un programa de implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno bajo las Normas NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 de acuerdo al decreto 1599 de 2005, con la elaboración de Directivas, que tratan sobre el "Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Ejército Nacional", en las que se definieron los lineamientos, se establecieron fechas y las actividades a realizar para su desarrollo.

Al iniciar el proceso de implementación y mejora del Sistema integrado de gestión, se alinee la planificación del sistema con la planificación estratégica de la entidad, siendo este el principal instrumento y referente de gestión institucional del Ejército Nacional. Es importante resaltar que la construcción del Plan Estratégico se hace siguiendo lineamientos emitidos por el Gobierno, el Ministerio de Defensa y el Comando General de las Fuerzas Militares.

3.3 Alcance del Sistema de Gestión Calidad

El sistema de gestión de calidad, implementado en el Ejército Nacional cubre el Comando del Ejército Bogotá, las Unidades Operativas Mayores a nivel nacional, CEMIL, CENAE, ESMIC y EMSUB. **Con el siguiente alcance:** "Direccionamiento estratégico, emisión y control de políticas del Ejército Nacional, con el

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 9 de 16

fin de conducir Operaciones Militares orientadas a defender la soberanía, la independencia, la integridad territorial y el orden Constitucional de la Nación.”

3.4 Exclusiones

No hay exclusiones

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

El Ejército Nacional ha establecido un modelo de operación por procesos en los cuales las actividades se ejecutan de acuerdo con el ciclo PHVA, buscando mejorar el desempeño y la capacidad para prestar un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los clientes (inmediato y final).

4.1 Estructura de Macroprocesos y Procesos del Sistema

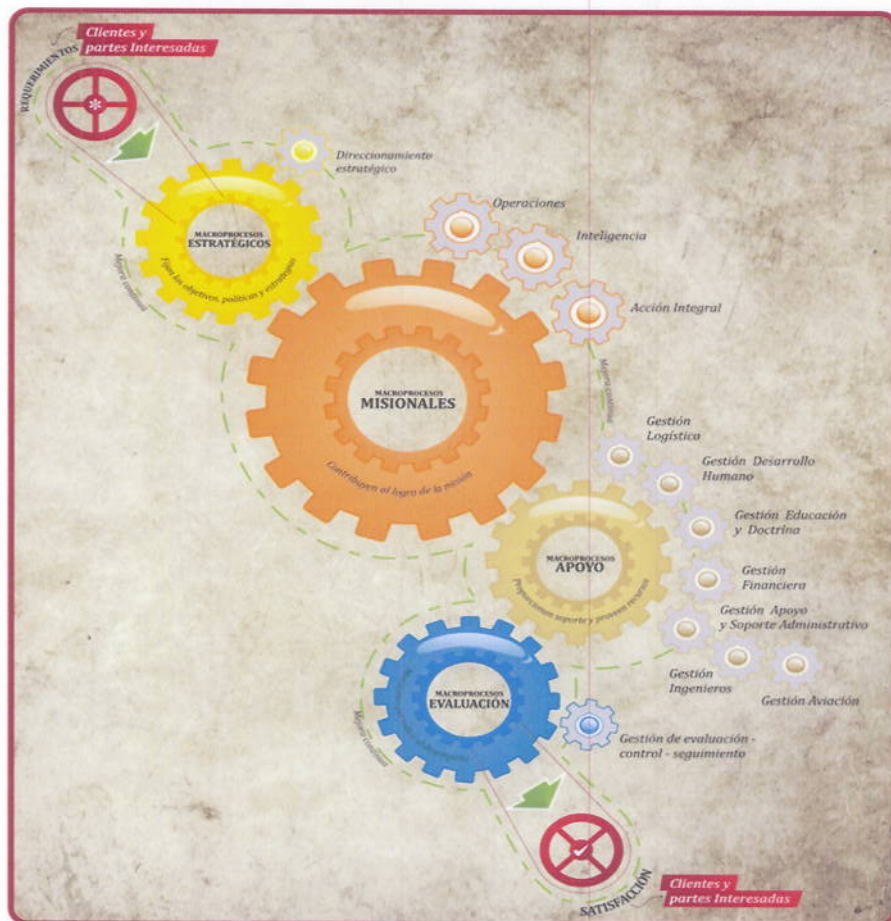
El Sistema Integrado de gestión del Ejército está constituido por Macroprocesos y estos a su vez están conformados por procesos los cuales determinan la secuencia e interacción de estos, articulándose entre sí los distintos tipos de macroprocesos existentes, así:

- **De tipo Estratégico:** En el cual fijan los Objetivos, Políticas y Estrategias para el cumplimiento de la Visión y Misión de la Institución: Macroproceso de Direccionamiento Estratégico.

- **De tipo Misional:** Son los que contribuyen al logro de la Misión, a la razón de ser de la Institución, permiten brindar defensa y seguridad a la Ciudadanía: Macroprocesos de Inteligencia, Operaciones y Acción Integral.

- **De tipo Apoyo:** Proporcionan el soporte y proveen los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los Macroprocesos de tipo misional: Macroprocesos de Gestión Logística, Gestión Educación y Doctrina, Gestión Desarrollo Humano, Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Ingenieros, Gestión de Aviación.

- **De tipo Evaluación:** Son aquellos procesos que mediante la evaluación y seguimiento permiten monitorear periódicamente el desempeño de los procesos y tomar decisiones objetivas: Macroproceso de Gestión Evaluación, Control y Seguimiento.



La estructura del sistema se observa en el mapa de macroprocesos (identificación de los procesos que le permiten cumplir su Misión).

4.1.1 Procesos Caracterizados

Igualmente se elaboraron caracterizaciones por proceso (ver caracterizaciones de procesos <http://www.ejercito.mil.co>), en las cuales además de mostrar la interacción con los otros procesos del sistema, se muestran las relaciones con entidades externas (cuando aplica) y se muestran las actividades principales de cada proceso siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Con base en lo anterior, los procesos también muestran interacciones entre ellos mismos siguiendo la secuencia: salidas del planear, son las entradas del hacer, salidas del hacer entradas del verificar, salidas del verificar entradas del actuar. (Ver anexo 2)

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 11 de 16

4.1.2 Procedimientos Documentados

Es la forma detallada para llevar a cabo o ejecutar un proceso y definen entre otras cosas: quién hace qué, dónde, cuándo, cómo. Los procedimientos se encuentran controlados y dispuestos en la página web <http://www.ejercito.mil.co>, para su aplicación y consulta.

4.2 DOCUMENTOS DEL SISTEMA

El Ejército Nacional define una estructura documental que establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos. (Ver anexo 3).

4.2.1 Control de Documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se controlan siguiendo la metodología establecida en el procedimiento de Control de Documentos. En este procedimiento se describen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos, incluidas las disposiciones legales aplicables sobre el control de documentos establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo).

4.2.2 Control de Registros

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad del Ejército Nacional se controlan siguiendo la metodología establecida en el procedimiento Control de Registros el cual define los parámetros necesarios para: su identificación, almacenamiento, protección, recuperación (acceso), tiempo de retención y disposición final, en coherencia con las disposiciones legales aplicables sobre el control de registros establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo).

4.2.3 Listados de Control

El control de documentos y registros del sistema se efectúa a través de los Listados Maestros de Documentos, Listados Maestros de Registros, Tablas de Retención Documental y Normogramas.

4.2.4 Procedimientos Obligatorios del Sistema integrado de gestión

El Ejército Nacional documento los procedimientos requeridos por la Norma NTC GP 1000:2009 de acuerdo con lo establecido así:

1. Procedimiento Control de Documentos
2. Procedimiento Control de Registros
3. Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme
4. Procedimiento Auditorías Internas
5. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

4.3 Administración de Riesgos

El Ejército Nacional a través de la Jefatura de Planeación y Transformación – Dirección Gestión de Calidad emitió la Directiva Permanente Administración de Riesgos donde se definió las directrices y parámetros que

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 12 de 16

se deben desarrollar y cumplir en cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Fuerza, siguiendo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

5. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Ejército Nacional plantea su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la siguientes Políticas y Objetivos Institucionales y de Calidad:

5.1 Política de Calidad

El Ejército Nacional en cumplimiento de su Misión Constitucional, conduce Operaciones Militares orientadas a defender la Soberanía, la Independencia y la Integridad Territorial, para contribuir a generar un ambiente de paz y seguridad que coadyuve en el progreso de la Nación; a través del desarrollo integral del talento humano basados en el respeto, la moral y el bienestar con el fin de mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y así satisfacer los requerimientos de la sociedad y las partes interesadas.

5.2 Política de Administración del Riesgo

El Ejército Nacional se compromete a administrar los riesgos inherentes a la Gestión de sus procesos, mediante la orientación referente al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Fuerza con el fin de cumplir con la misión Institucional.

5.3 Objetivos Institucionales y de Calidad

Los objetivos de calidad se definieron de manera coherente con la Política de Calidad como un medio para enmarcar las acciones de la Institución hacia propósitos comunes que de manera consolidada le faciliten el cumplimiento de su Misión Constitucional y de sus propósitos en relación con la calidad.

1. Acelerar la derrota militar del enemigo a fin de contribuir a la consolidación y construir la paz.
2. Consolidar la seguridad regional y local para garantizar el desarrollo socioeconómico, la protección de los recursos estratégicos y la gobernabilidad.
3. Fortalecer el desarrollo integral del hombre como esencia para la transformación institucional armonizada.
4. Garantizar las capacidades estratégicas para la Defensa Nacional.
5. Afianzar el respeto por los DDHH y el DIH y desarrollar instrumentos para la Defensa Integral.
6. Articular la gestión institucional con mejores prácticas para el planeamiento estratégico, la optimización de recursos, desarrollo tecnológico y proyección de la Fuerza.

6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.1 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades que tienen cada uno de los cargos que hacen parte de la estructura organizacional del Ejército Nacional, han sido estipuladas en el “Manual específico de funciones y de competencias laborales”, en él se hace una descripción detallada de acuerdo con el nivel jerárquico y grados que se tienen en la Institución.

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 13 de 16

6.2 Representante de la Dirección

El Ejército Nacional nombró al Jefe de Planeación y Transformación del Ejército como Representante del Comandante del Ejército para efectos de garantizar la implementación, operacionalización y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de conformidad con la Ley 872/03, Decreto 4110/04, Decreto 1599/05, por medio de la Orden General N° 7 de fecha 04-abril-2007 artículo N° 3.

6.3 Comunicación Interna

El Ejército Nacional promueve una adecuada comunicación al interior de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Fuerza, mediante los siguientes canales:

- Canales de mando
- Canales de Estado Mayor
- Canales Técnicos

El Estado Mayor del Ejército Nacional realiza reuniones periódicas en las que se transmiten las Órdenes y decisiones tomadas por la Fuerza.

Para generar la cultura de la calidad, se realizan capacitaciones periódicas en temas de calidad, de las cuales cada dueño de proceso debe retroalimentar a todos los funcionarios que están bajo su responsabilidad.

7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Anualmente, la Alta Dirección: El Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor, Inspector General y el Estado Mayor del Ejército efectúan la revisión del Sistema Gestión de Calidad de acuerdo con los parámetros definidos en Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

La información para la revisión al igual que los resultados de esta y las conclusiones, compromisos, decisiones y acciones a tomar, se registran en el **Acta Revisión al Sistema de Gestión de Calidad por los Altos Mandos**.

8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

8.1 Provisión de los Recursos Financieros

El proceso Planeación Estratégica, formula los planes de desarrollo, y realiza proyectos de inversión que requiere la Fuerza para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La Jefatura de Planeación y Transformación y la Dirección de Programación Presupuestal mediante el proceso de Gestión Presupuestal garantizan la asignación de los recursos necesarios para la operación eficaz y eficiente de los procesos.

De igual forma los procesos de Gestión Administrativa y Gestión Contable realizan seguimiento y control del presupuesto asignado, emitiendo políticas y directrices que aseguran un correcto empleo de los recursos y consolidación de los estados financieros.

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 14 de 16

8.2 Talento Humano

El Ejército Nacional cuenta con el **“MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES”** el cual especifica el perfil y los requisitos que debe cumplir la persona que desempeña determinada labor.

El proceso de Organización Estratégica es el responsable de la aprobación de las **Tablas de Organización y Equipo “TOE”**. En estas tablas se define la asignación de cargos del Ejército Nacional, y se determina la estructura organizacional necesaria para el desarrollo de los procesos.

El proceso Gestión Familia y Bienestar Social es el garante de formular las políticas y directrices, encaminadas a fortalecer el desarrollo del personal militar y civil durante su permanencia al servicio de la Fuerza.

8.3 Infraestructura

El Ejército Nacional proporciona los recursos necesarios que posibilitan al personal dar cumplimiento a sus labores, al igual que un espacio laboral adecuado y el equipo, herramientas y sistemas informáticos convenientes para el desarrollo eficaz de los procesos.

9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Diseño y Desarrollo

El Ejército Nacional mediante la aplicación del procedimiento de Diseño y Desarrollo emite y controla las Directrices que le permiten a la Fuerza (Procesos Misionales), cumplir con su Misión Constitucional de igual forma establece un método estandarizado, con el fin de garantizar que se identifican, planifican y controlan todos los aspectos requeridos en los procesos de Gestión Educación, Gestión Doctrina, Gestión Ciencia y Tecnología.

9.2 Comunicación con el cliente

Se mantiene continuamente la comunicación con la Fuerza a través de programas radiales, reuniones de Estado Mayor, correo institucional, intranet, medios escritos (oficios, radiogramas, directivas, boletines, etc.), microondas, avantel, entre otros.

Entre la ciudadanía y el Ejército Nacional los canales de comunicación son establecidos por los procesos de Gestión Acción Integral y Gestión Atención al Ciudadano.

La página Web (www.ejercito.mil.co), actúa como el principal instrumento de integración y comunicación a nivel nacional e internacional. La función del Web máster a través de la oficina de atención al ciudadano, por medio de un módulo virtual da atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento del programa de Gobierno en Línea.

Otros instrumentos de comunicación son las emisoras fijas y Móviles ubicadas en diferentes regiones del país las cuales difunden los programas institucionales. Así mismo se cuenta con publicaciones escritas como: periódicos, boletines informativos, revistas, entre otros, los cuales buscan informar a la ciudadanía y mantener en alto la imagen institucional.



La información institucional, está orientada a la construcción y generación de confianza entre los diferentes entes gubernamentales y no gubernamentales, con énfasis en la ciudadanía, en concordancia con el artículo 209, la función pública al servicio de los intereses del ciudadano, con criterios de eficiencia, eficacia, oportunidad, imparcialidad, economía, publicidad e impacto.

9.3 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente toda información o documentos recibidos u obtenidos por el Ejército Nacional en relación con las Unidades, ciudadanía, entidades, gobiernos, etc., que es utilizada para el cumplimiento de su misión. Esta documentación e información se maneja acorde con las políticas establecidas por el Ministerio de Defensa y con la Directiva Permanente 200-12 del 2006 "Políticas de Seguridad Informática para las FFMM" en la cual se establecen las políticas de manejo y seguridad informática.

9.4 Adquisición de Bienes y Servicios

El Ejército Nacional realiza la adquisición de los bienes y servicios necesarios para cumplir su misión constitucional acorde con la ley 80/1993, la ley 1150/2006 y demás normatividad aplicable, a través de las siguientes dependencias: Jefatura Logística, Jefatura de Ingenieros, Dirección de Sanidad y Ayudantía General.

Para el recibido de los servicios-bienes, están establecidos los controles y los procesos de supervisión que garantizan la calidad del servicio/producto recibido.

9.5 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

Las disposiciones del numeral 7.6 de la Norma se cumplen en el Macroproceso de Gestión de Ingenieros.

10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

10.1 Satisfacción del cliente

El Ejército cuenta con las oficinas de Atención al Ciudadano quienes son los responsables de recibir y controlar el trámite de las quejas, reclamos, derechos de petición, redireccionandolas al responsable para su solución y respuesta.

Así mismo cuenta en la página Web de Ejército con el portal de atención al ciudadano donde podrá crear o consultar una solicitud y así verificar o referenciar el estado de su consulta, chat de atención al ciudadano (charla en tiempo real) , foro de opinión en diferentes temas, preguntas frecuentes y líneas directas.

La percepción del cliente inmediato y final la podemos ver a través de los procesos, actividad que realizan a través de medios tales como: Encuestas y Evaluaciones de Comando.

10.2 Seguimiento y Medición

Se han establecido indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para efectuar el seguimiento y medición de los procesos según sea aplicable. La medición de la efectividad se enfoca principalmente a la medición del cumplimiento de los objetivos de la Institución a través de sus procesos misionales, los cuales están formulados en el Plan de Acción y/o en el Plan de Campaña.

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		MANUAL DE CALIDAD	
Código Proceso: MC-JEM-DIPLA-001	Versión: 8	Fecha de emisión: 2015-04-27	Pág. 16 de 16

El seguimiento y control de estos indicadores se efectúa a través del aplicativo Balanced Scorecard y/o con base en los resultados del Plan de Acción (componente estratégico y de procesos) que consolida la

Jefatura de Planeación y Transformación la cual genera informes de retroalimentación, orientados a que los procesos mejoren el cumplimiento de sus actividades y por ende de sus resultados.

10.2.1 Auditoría Interna

Para determinar que el Sistema de integrado de gestión es conforme con las disposiciones planificadas, esta implementado y se mantiene en forma eficaz, eficiente y efectiva, se estableció el procedimiento de Auditoría Interna el cual es aplicado por la oficina de Control Interno. La Inspección General de la Fuerza como Líder del proceso evalúa el desempeño de los diferentes procesos y los retroalimenta para fortalecer el mejoramiento continuo.

10.2.2 Control del Servicio No Conforme

Las disposiciones relativas al tratamiento del producto y/o servicio no conforme se establecen en el procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme; en el cual se especifican los criterios para identificarlo, controlarlo y tratarlo. Aplica para los procesos misionales (Operaciones, Inteligencia y Acción Integral) y para el CENAE, CEMIL, ESMIC Y EMSUB en los procesos de Gestión Educación, Selección e incorporación escuelas de formación y Gestión Ciencia y Tecnología.

10.3 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Los líderes efectúan el seguimiento, medición y análisis de los procesos y del producto/servicio, siendo los responsables de formular las acciones correspondientes de acuerdo con los resultados de la medición para lo cual se aplica el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Igualmente se generan acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la autoevaluación de los procesos, las auditorías internas / externas, quejas y reclamos, producto no conforme y riesgos entre otros.

ANEXO 1. Alcance Unidades

Jefatura de Reclutamiento

Definición de la situación militar de los ciudadanos colombianos, incorporación al servicio militar del personal requerido por el gobierno nacional y control de las reservas del Ejército nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

Jefatura de Ingenieros

Legalización, manejo, control y adquisición de predios que sean propiedad del Ministerio de Defensa Nacional.

Estudios y diseños arquitectónicos, estructurales y técnicos de obras militares y civiles.

Gestión de auditoria de obras militares y civiles.

Administración de los equipos de campaña, fijos y de construcciones militares y civiles

Escuela Militar de Cadetes “General José María Córdova”

Formación integral de Oficiales del Ejército Colombiano a través de programas Académicos de Pregrado, Extensión y Postgrado.

Escuela Militar de Suboficiales Sargento Inocencio Chínca- “EMSUB”

Formación de cabos terceros del Ejército Nacional y tecnólogos en gestión y entrenamiento Militar.

Centro Nacional de Entrenamiento “CENAE”

Formación de soldados profesionales, capacitación y especialización de oficiales, suboficiales, alumnos de las escuelas de formación y soldados en los diferentes cursos de Lancero, Paracaidista, Fuerzas especiales, Avanzado de combate y Tirador de Alta Precisión, Entrenamiento y Reentrenamiento de las Unidades de la Fuerza y el Apoyo del Servicio requerido.

Centro de Educación Militar “CEMIL”

Ofrecer servicios de educación militar para oficiales, suboficiales y soldados profesionales apoyando la generación, actualización y difusión de la doctrina” en las siguientes Unidades:

- Centro de Educación Militar
- Escuela de las Armas y Servicios
- Escuela de Infantería
- Escuela de Caballería
- Escuela de Artillería
- Escuela de Ingenieros
- Escuela de Comunicaciones
- Escuela de Inteligencia y Contrainteligencia
- Escuela de Aviación
- Escuela de Logística
- Escuela de Misiones Internacionales y Acción Integral
- Escuela de Policía Militar
- Escuela de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
- Escuela de Equitación
- Batallón de Apoyo y Servicios para la Educación Militar
- Escuela de Asuntos Jurídicos

Nota: se incluye la Escuela Jurídica para la Auditoria de Renovación y Ampliación 2015

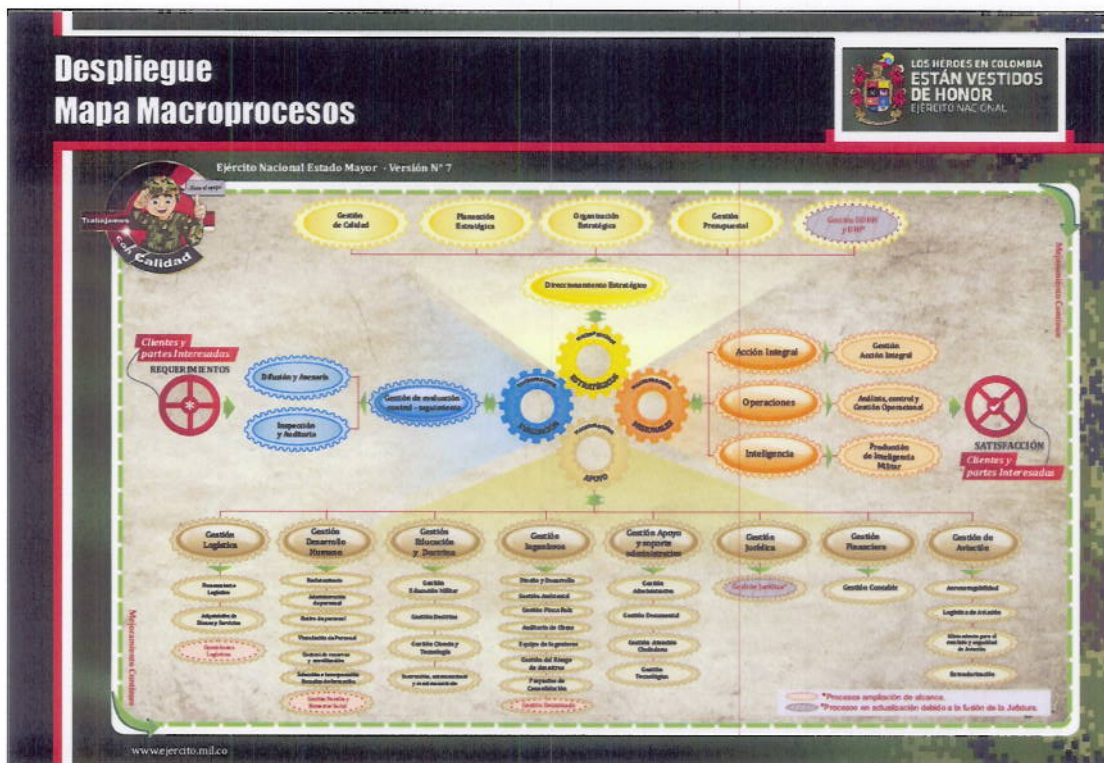
Brigada Logística No. 01 y Brigada Logística No. 02

Sistema Integrado de Gestión Logística en Mantenimiento tercer nivel BAMAN (Oprónicos, Vehículos Tácticos, Armamento y Cascos), Mantenimiento segundo nivel BAMAD (Oprónicos, Vehículos Tácticos y Armamento), Producción BAMAN - BAIINT (Material de intendencia), Logística Inversa UNIDADES TACTICAS BRLOG01 y BRLOG2 , Recepción BAABS- BASPC21 y BAABS2, Almacenamiento BAABS – BASPC21 y BAABS2, Entrega BAABS – BASPC21 y BAABS2, transporte BATRA y BATRA2 y Rehabilitación Funcional BASAN para el Ejército Nacional.

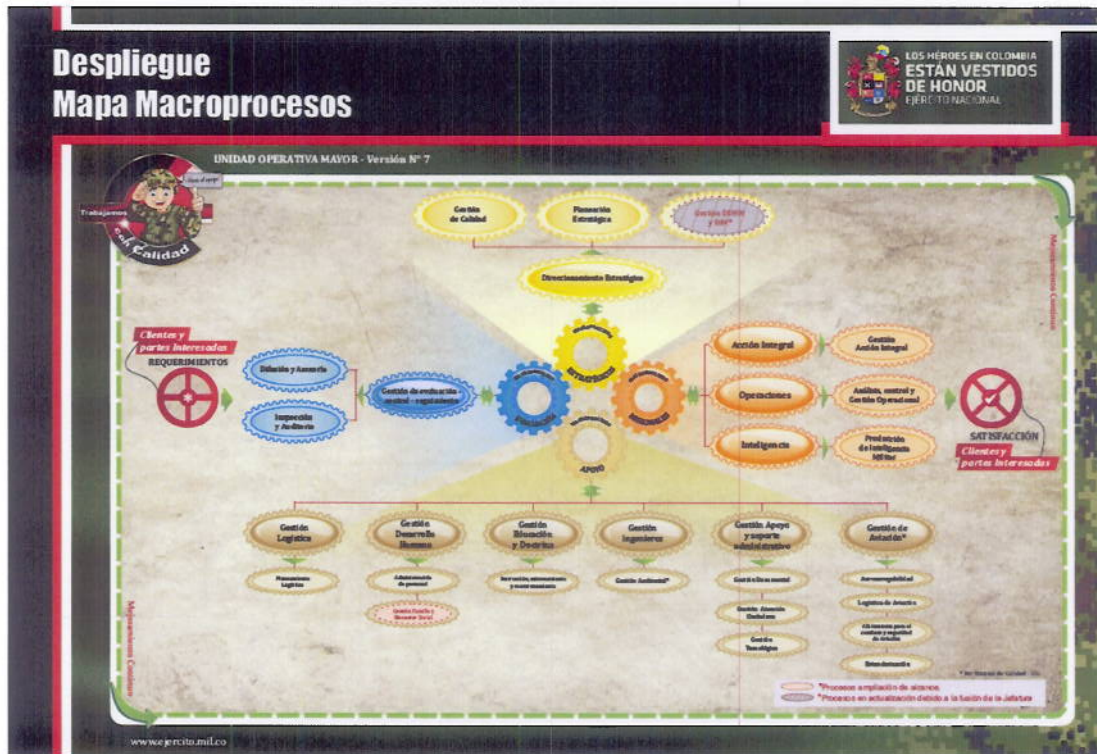
Nota: El proceso, Operaciones Logísticas, es propuesta de ampliación para el 2015 bajo dicho alcance.

ANEXO 2. Despliegue Procesos

DESPLIEGUE EJÉRCITO NACIONAL ESTADO MAYOR

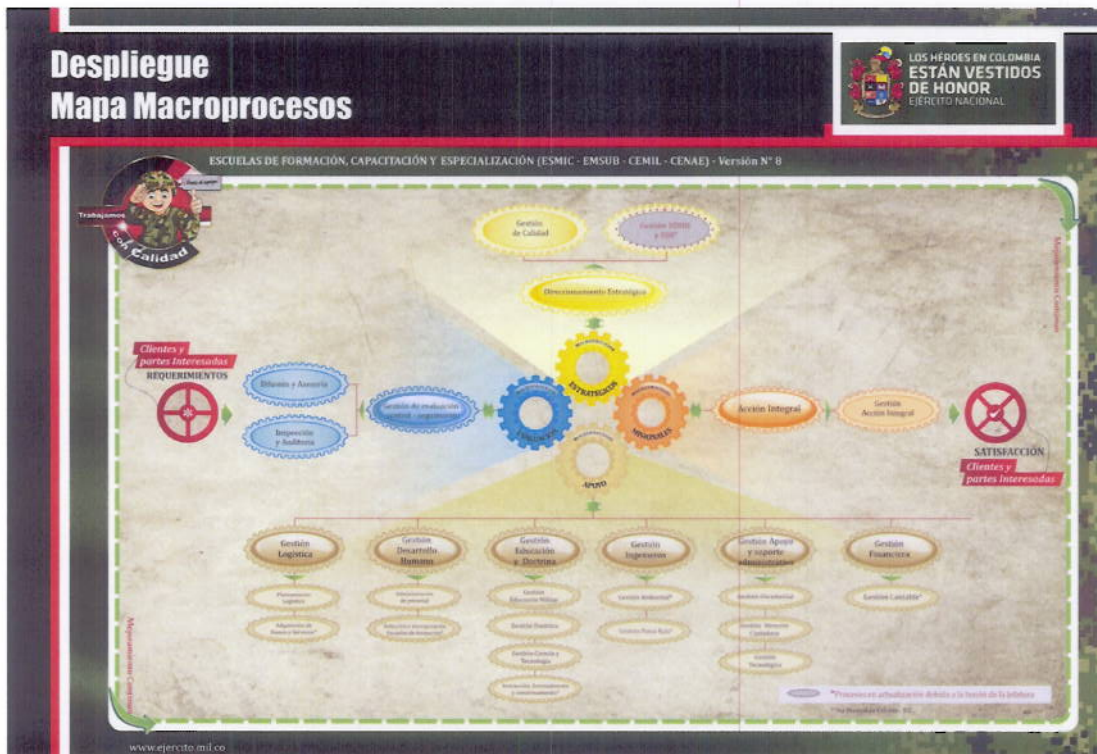


DESPLIEGUE UNIDADES OPERATIVAS MAYORES



*El macroproceso de Gestión de Aviación y sus procesos aplican solo para la DAVAA y sus unidades.

DESPLIEGUE ESCUELAS DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN.



Nota: Se aclara a continuación los procesos que aplican a cada una de las Escuelas de Formación Capacitación y Especialización.

ESCUELA	PROCESO
CENAE	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Educación Militar • Gestión Doctrina • Gestión Ciencia y Tecnología • Instrucción, Entrenamiento y Reentrenamiento • Gestión Documental • Gestión Atención Ciudadana • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría
EMSUB	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Selección e Incorporación Escuelas de Formación • Gestión Educación Militar • Gestión Doctrina • Gestión Ciencia y Tecnología • Gestión Documental • Gestión Atención Ciudadana • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría
CEMIL	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Educación Militar • Gestión Doctrina • Gestión Ciencia y Tecnología • Gestión Ambiental • Gestión Documental • Gestión Atención Ciudadana • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría

ESCUELA	PROCESO
Escuela de las Armas y Servicios (EAS) Escuela de Infantería (ESINF) Escuela de Caballería (ESCAB) Escuela de Artillería (ESART) Escuela de Ingenieros (ESING) Escuela de Comunicaciones (ESCOM) Escuela de Inteligencia y Contrainteligencia (ESICI) Escuela de Aviación (ESAVE) Escuela de Policía Militar (ESPOM) Escuela de Misiones Internacionales y Acción Integral (ESMAI) Escuela de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (ESDIH) Escuela de Equitación (ESCEQ)	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Educación Militar • Gestión Doctrina • Gestión Ciencia y Tecnología • Gestión Ambiental • Gestión Documental • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría
Escuela de Logística (ESLOG)	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Educación Militar • Gestión Doctrina • Gestión Ciencia y Tecnología • Gestión Ambiental • Gestión Finca Raíz • Gestión Documental • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría
Batallón de Apoyo y Servicios para la Educación Militar (BASEM)	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Ambiental • Gestión Finca Raíz • Gestión Documental • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría

ESCUELA	PROCESO
Escuela de Asuntos Jurídicos (ESAJU)	• Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Administración de Personal • Gestión Educación Militar • Gestión Documental • Gestión Tecnológica • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría
ESMIC	• Gestión de Calidad • Gestión DDHH y DIH • Gestión Acción Integral • Planeamiento Logístico • Adquisición de Bienes y Servicios • Administración de Personal • Selección e Incorporación Escuelas de Formación • Gestión Educación Militar • Gestión Ciencia y Tecnología • Gestión Ambiental • Gestión Finca Raiz • Gestión Documental • Gestión Atención Ciudadana • Gestión Tecnológica • Gestión Contable • Difusión y Asesoría • Inspección y Auditoría Nota: Los procesos Gestión Contable y Adquisición de Bienes y Servicio de la aplican en el BASER N°19.

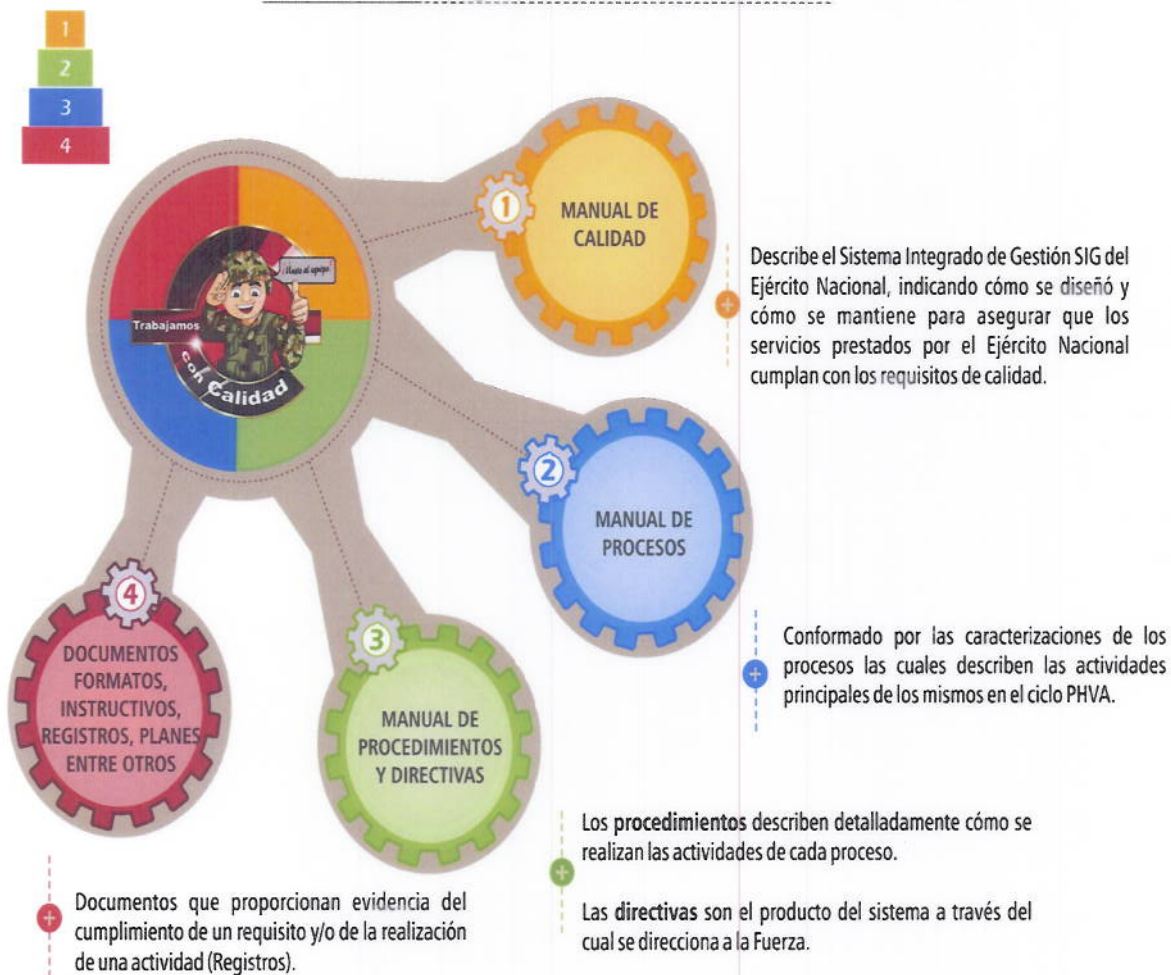
Nota: El proceso Gestión de Calidad no se encuentra en todas las Escuelas; esto debido a que aún no existe oficina de Planeación por Tabla de Organización y Equipo TOE.

ANEXO 3. Estructura Documental del SIG



Estructura documental

del Sistema Integrado de Gestión - SIG



ANEXO 4. Conformación del SIG y Aplicación de los Requisitos de la NTCGP 1000:2009/ISO 9001:2008

	MACROPROCESOS	PROCESOS	LIDER DEL PROCESO	REQUISITOS DE LA NORMA
1	Direccionamiento Estratégico	Gestión de Calidad	Jefe de Planeación y Transformación.	5.1,5.2,5.3,5.4, 5.5, 5.6, 7.2.1, 7.2.2, 7.5
		Planeación Estratégica		5.1,5.2, 5.4, 5.5, 6.1,6.3, 7.2.1,7.2.2
		Organización Estratégica	Director Organización, Planes y Relaciones Internacionales	5.5
		Gestión Presupuestal	Jefe de Planeación y Transformación, Director de Presupuesto y Director Financiero.	6.1
		Gestión DDHH y DIH	Jefe de la JEDIH, Directores de las Direcciones de la Jefatura (DIASC, DIDIP y DICIN), Jefes de Estado Mayor de las Divisiones, Jefes de Estado Mayor Brigadas, Coordinadores Jurídicos Militares y Oficiales DDHH de las Escuelas.	6.2, 7.5
2	Acción Integral	Gestión Acción Integral	Jefe de Acción Integral Ejército-Oficial G-5 Unidades Operativas Mayores, Menores y Tácticas – Escuelas de FormaciónB-5.	5.5.3,7.2.1, 7.2.2, 7.2.3,7.3, 8.2.1,8.2.4, 8.3
3	Operaciones	Análisis, Control y Gestión Operacional	Jefe de Operaciones del Ejército Nacional, Oficial de Operaciones Unidades Operativas Mayores, Menores y Tácticas.	7.2.1,7.2.3, 7.3,8.2.4, 8.3
4	Inteligencia	Producción de Inteligencia Militar	Jefe Jefatura de Inteligencia y Contrainteligencia, Oficial G2, G7, B2, B7	7.2.1, 7.3,8.2.4, 8.3
5	Gestión Logística	Planeamiento Logístico	Jefe Jefatura Logística, Intendente General, Directores JELOG, Comandante Brigada de Apoyo Logístico N°1, N°2, Oficiales G4, B4	6.3, 7.1, 7.5.1
		Adquisición de Bienes y Servicios	Jefe Jefatura Logística, Intendente General, Directores JELOG, Jefe Jefatura Ingenieros, Jefe JEAIVE, Intendente Local, Comandante Brigada de Apoyo Logístico N°1, N°2, Oficial de presupuesto, ordenador del gasto unidades centralizadoras	6.3, 7.4, 7.5.1
		Operaciones Logísticas	Jefe logístico del Ejército, Comandantes BRLOG No.01 y BRLOG No.02 - Comandantes Unidades Tácticas BRLOG No.01 (BAINT, BAMAN1, BATRA1, BAABS1, BASAN, BASPC21) y BRLOG No.02 y Oficial de Operaciones Logísticas	7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 7.6
6	Gestión Educación y Doctrina	Gestión Educación Militar	Jefe Educación y Doctrina, Director Escuelas, Vicerrector Académico y/o Inspector de Estudios.	6.2, 7.3, 8.3
		Gestión Doctrina	Jefe Educación y Doctrina, Director Doctrina, Oficial o Suboficial de Doctrina y/o Suboficial Lecciones Aprendidas.	7.3, 8.3
		Gestión Ciencia y tecnología	Jefe Educación y Doctrina, Director Ciencia y Tecnología, Comandante CEMIL, CENAE Directores de escuelas de formación capacitación, Inspectores de estudios	6.2,7.2, 7.3
		Instrucción y Entrenamiento	Jefe Educación y Doctrina, Director instrucción y entrenamiento, Oficial de instrucción y entrenamiento (G3,B3, CENAE)	6.2,7.2
7	Gestión Desarrollo Humano	Reclutamiento	Jefe Jefatura de Reclutamiento Director de Reclutamiento y Control de Reservas, Oficial de Reclutamiento	6.2
		Administración de Personal	Jefe Jefatura Desarrollo Humano, Director de Personal, Director de Prestaciones Sociales, Director de Sanidad, Director de Preservación, Director de Bienestar, Oficial G1	6.2
		Retiro de Personal	Jefe Jefatura Desarrollo Humano, Director de Personal. Director de Prestaciones Sociales, Director de Sanidad	6.2
		Vinculación de Personal	Jefe Jefatura Desarrollo Humano, Director de Personal, Director de Sanidad	6.2
		Control de Reservas y Movilización	Jefe Jefatura de Reclutamiento, Oficial de Reclutamiento	6.2

MACROPROCESOS		PROCESOS	LIDER DEL PROCESO	REQUISITOS DE LA NORMA
7	Gestión Desarrollo Humano	Selección e Incorporación Escuelas de Formación	Jefe Jefatura Desarrollo Humano Directores Escuelas de Formación, Oficial de Incorporación	6.2, 8.3
		Gestión Familia y Bienestar Social	Jefe de Familia y Bienestar Social, Director de Familia y Asistencia Social- Director de Bienestar y Disciplina, Director Liceos, Comandante DIV/ Comandante BR, Coordinador CEFAM	6.2
8	Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo	Gestión Administrativa	Ayudante General Comando Ejército	6.3
		Gestión Documental	Ayudante General Comando Ejército, Comandante y/o JEM de Estado Mayor Divisiones	4.2.3,4.2.4
		Gestión Atención al Ciudadano	Ayudante General Comando Ejército, Comandante y/o JEM de Estado Mayor Divisiones	5.2, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1
		Gestión Tecnológica	Jefe Jefatura Logística, Director Telemática, Oficial de Telemática Unidades Militares	6.3
9	Gestión Financiera	Gestión Contable	Director Financiera	6.1
10	Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	Jefe Jefatura Jurídica	7.2.2
11	Gestión Ingenieros	Diseño y Desarrollo	Jefe Jefatura Ingenieros, Director de Infraestructura y Edificaciones	6.3,7.3,7.6
		Gestión Ambiental	Director de Gestión Ambiental y Ecosistemas, Asesor ambiental Unidad Operativo Mayor y Gestor Ambiental Unidad Operativa Menor	7.3
		Gestión Finca Raíz	Jefe Jefatura Ingenieros, Director de Cartografía y Finca Raíz, Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de Unidad Operativa Menor	
		Auditoría de Obras	Jefe Jefatura Ingenieros, Director de Auditoría de Obras	
		Equipo de Ingenieros	Jefe Jefatura Ingenieros, Director de Ingenieros de Combate	
		Gestión del Riesgo de Desastres	Jefe Jefatura Ingenieros, Director de Gestión del Riesgo de Desastres	6.3,7.2
		Proyectos de Consolidación	Jefe Jefatura Ingenieros, Director Proyectos y Consolidación	
12	Gestión de Aviación	Gestión Desminado	Jefe Centro Nacional Contra Artefactos Explosivos Improvisados y Mina	
		Aeronavegabilidad	Comandanta DAVAA, Oficial de Aeronavegabilidad	6.3
		Logística de Aviación	Oficial Dpto. Operaciones Logísticas DAVAA, Oficial Dpto. Combustibles de Aviación, Oficial SOLAV, Comandante COMAV, Comandante BAAAS.	6.1, 6.3
		Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación	Oficial Departamento de Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación DACSA, Oficial Medicina de Aviación, Oficial Centro de Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación CACSA I y II, Oficiales de seguridad operacional Unidades de Aviación.	6.1, 6.3
13	Gestión Evaluación, Control y Seguimiento	Estandarización	Oficial de Estandarización, Estandarizadores Unidades de Aviación	7.5
		Inspección y Auditoría	Inspector General, Jefes de Estado Mayor Divisiones- Brigadas	8.2.2
		Difusión, Asesoría y acompañamiento	Inspector General, Jefes de Estado Mayor Divisiones- Brigadas	8.1

Requisitos comunes procesos: 4.1, 4.2, 5.2, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.3, 6.4, 7.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5

ANEXO 5. Matriz Procesos Comunes

Procesos Comunes	Gestión de Calidad	Planeación Estratégica	Gestión DDHH y DIH *	Gestión Acción Integral	Análisis, Control y Gestión Operacional	Producción de Inteligencia Militar	Planeamiento Logístico	Adquisición de Bienes y Servicios	Administración de Personal	Gestión Familia y Bienestar Social	Selección e Incorporación de las Escuelas de Formación	Gestión Educación Militar	Gestión Doctrina	Gestión Ciencia y Tecnología	Entrenamiento y reentrenamiento	Gestión Ambiental	Gestión Finca Raíz	Gestión Atención al Ciudadano y Protocolo	DITE J	JEFI P	Logística de Aviación	Aeronavegabilidad	Alistamiento para el Combate y seguridad de Aviación	Estandarización	Inspección y Auditorías	Difusión, Asesoría y Acompañamiento
Líder del Proceso	JEP L A	JEP LA	JEDI H	JEA CI	JEO PE	JEI CI	JEL OG	JEL OG	JEDEH	ESMIC EMSU B	JEDOC			JEING	AYG	AYG	JEING	AYG	AYG	AYG	JEING	JEING	JEING	JEING	JEING	JEING
Responsables DIV-BR y/o BAT (si aplica)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1. Oficial de Planeación Unidades Operativas Mayores y Escuelas de Formación y Capacitación.

2. Oficial de Planeación Unidades Operativas Mayores

3. Oficiales G6, B6

4. Oficiales G5, B5, S5

5. Oficiales G3, B3

6. Oficiales G2, G7, B2, B7

7. Comandantes Brigadas de Apoyo Logístico N°1, N°2, Oficiales G4, B4

8. Intendente General, Directores JELOG, Jefe Jefatura Ingenieros, Jefe JEAVE, Intendente Local, Comandante Brigada de Apoyo Logístico N°1, N°2, Oficial de presupuesto, ordenador del gasto unidades centralizadoras

9. Oficiales G1, B1

10. Oficiales de Incorporación Escuela Militar de Cadetes, Escuela de Suboficiales

11. Directores Escuelas, Vicerrector Académico y/o Inspector de Estudios Inspectores de Estudio

12. Oficial o Suboficial de Doctrina y Oficial y/o Suboficial Lecciones Aprendidas

13. Comandante CEMIL, CENAE - Directores de Escuela de formación, capacitación – Inspectores de estudio – encargados del proceso de Ciencia y Tecnología

14. Oficial de Instrucción y entrenamiento (G3, B3, CENAE)

15. Asesor Ambiental Unidad Operativa Mayor y Gestor Ambiental Unidad

16. Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de Unidad Operativa Menor

17. Jefe de Estado Mayor, Administradores de Archivo

18. Gestores OAC

19. Oficial G10, B10

20. Contadores y Auxiliares Contables de las Unidades Ejecutoras

21. Oficial Dpto. Operaciones Logísticas DAVAA, Oficial Dpto. Combustibles de Aviación, Oficial SOLAV, Comandante COMAV, Comandante BAAAS.

22. CDTE DAVAA, Oficiales SACSA, Director DACSA, CDTE BR-BAT

23. Directores Centros de Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación, Oficiales de Seguridad Aérea y Terrestre, Oficiales de sistema de gestión del riesgo operacional (SMS) de la DAVAA y Unidades Operativas Menores y Tácticas.

24. Oficial de Estandarización, Estandarizadores Unidades de Aviación

25. Oficial G8, B8

26. Coordinador CEFAM

Nota: * El proceso Gestión DDHH y DIH se encuentra en actualización debido a la fusión de la Jefatura.