

ALCALDIA MUNICIPAL DE CANDELARIA



Sistema de Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTO QUEJA POLICIVA

Versión 1

Código: 54-PCS-PD-18

Proceso: Convivencia y Seguridad - PCS

Agosto de 2008

	PROCEDIMIENTO QUEJAS POLICIVAS	Código: 54-PCS-PD-18
		Fecha: 04/Sept/08
		Versión: 1
		Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Atender a la comunidad y caucionar a las personas que entre si sean ofendidas para que no se repita esta situación ni entre ellos ni con terceras personas.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende una serie de actividades que aplican para el beneficio directo de toda la comunidad dentro de la jurisdicción del municipio de candelaria.

3. NORMATIVIDAD

Código de procedimiento penal

4. DEFINICIONES

N.A.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

5.1 CONDICIONES GENERALES

- a. Es responsabilidad de la secretaria de gobierno y específicamente de la inspección de policía de candelaria y villa gorgona, velar por las buenas relaciones entre los ciudadanos y de entrar a mediar en caso de presentarse conflicto entre los mismos.
- b. Todo mantenimiento preventivo que se vaya a realizar debe ser informado formalmente y por escrito a la dependencia y a los funcionarios a quienes se les va a retirar el equipo.



**PROCEDIMIENTO
QUEJAS POLICIVAS**

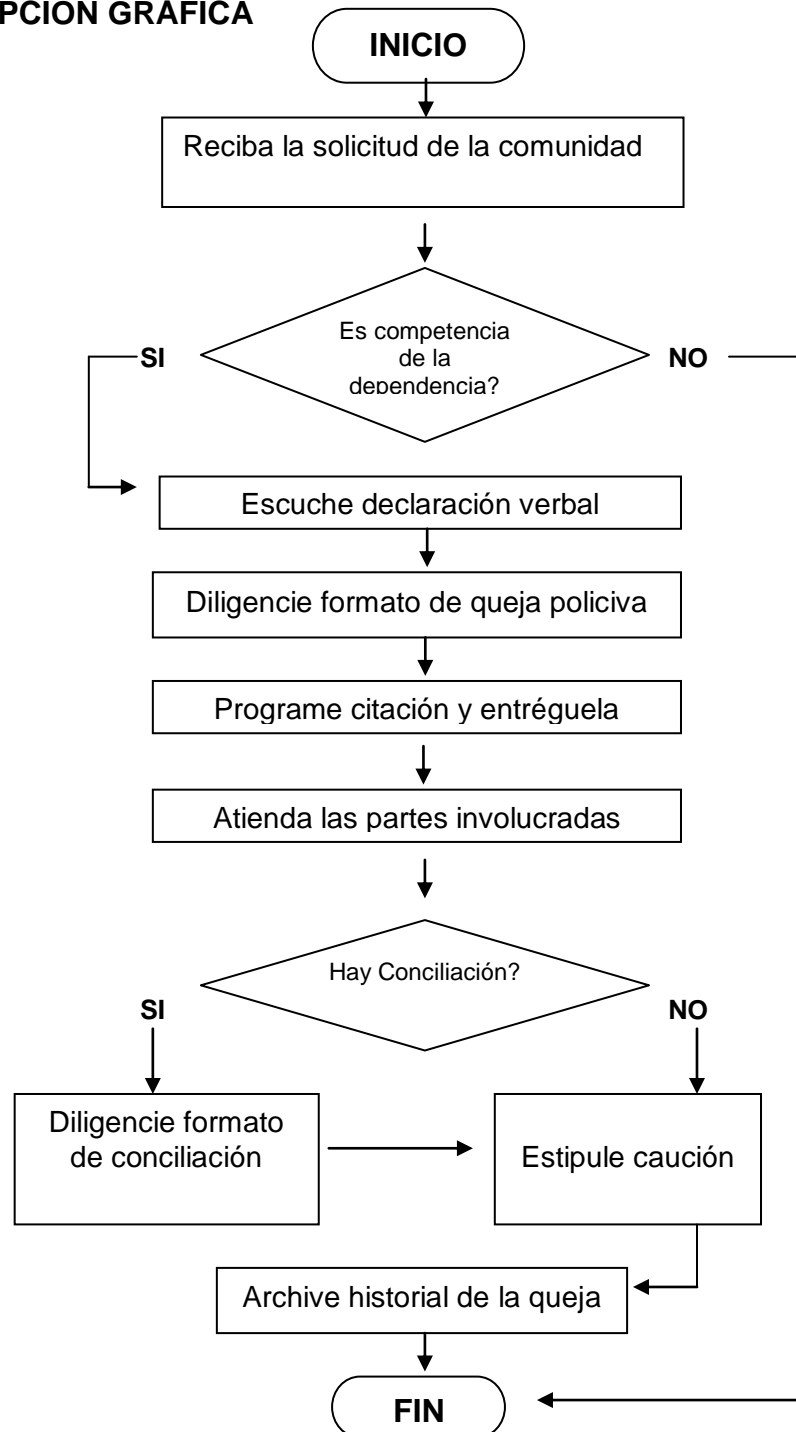
Código: 54-PCS-PD-18


Fecha: 04/Sept/08

Versión: 1

Página 3 de 6

5.2 DESCRIPCIÓN GRÁFICA



	PROCEDIMIENTO QUEJAS POLICIVAS	Código: 54-PCS-PD-18
		Fecha: 04/Sept/08
		Versión: 1
		Página 4 de 6

5.3 DESCRIPCION DETALLADA

Matriz de descripción detallada

No.	Actividad	Descripción de las actividades	Cargo Responsable	Frecuencia	Punto de Control
1.	Reciba la solicitud de la comunidad	La persona se acerca personalmente ante la inspección de policía y se escucha para saber si la dependencia esta en competencia de solucionar el problema	Secretaria	Diario	Solicitud
2.	Si es competencia de la dependencia siga con la actividad 2, si no es competencia, se orienta y pase a fin.				
3.	Escuche declaración verbal	El inspector de policía escucha a la persona	Inspección de policía	Diario	
4.	Diligencie formato de queja policiva	Exija documento de identificación y proceda a diligenciar el formato de queja policiva y escriba un breve resumen acerca de la queja que denuncia el usuario.	Secretaria	Diario	Formato de queja policiva
5.	Programe citación y entréguela	Programe según cronograma una cita para las partes	Secretaria	Semanal	Cronograma de citaciones



**PROCEDIMIENTO
QUEJAS POLICIVAS**


Código: 54-PCS-PD-18

Fecha: 04/Sept/08

Versión: 1

Página 5 de 6

No.	Actividad	Descripción de las actividades	Cargo Responsable	Frecuencia	Punto de Control
		involucradas en la queja, entregue la citación a la persona interesada, para que esta la comunique a la otra parte.			
6.	Atienda las partes involucradas	Dando cumplimiento al cronograma establecido, se escucha a las partes involucradas y se intenta conciliar la situación.	Inspector de policía	Diario	
7.	Si se concilia la situación pase a la actividad 7, si no se concilia siga con la actividad 8.				
8.	Diligencie formato de conciliación	Si llegan a un acuerdo de conciliación diligencie el respectivo formato y continúe con la siguiente actividad	Secretaria	Diario	Formato de conciliación
9.	Estipule caución	Luego de identificar la situación laboral y familiar de las partes se procede a diligenciar formato de caución en caso incumplimiento por un valor	Inspector de policía	Diario	Formato de caución

	PROCEDIMIENTO QUEJAS POLICIVAS	Código: 54-PCS-PD-18
		Fecha: 04/Sept/08
		Versión: 1
		Página 6 de 6

No.	Actividad	Descripción de las actividades	Cargo Responsable	Frecuencia	Punto de Control
		dependiente de los respectivos ingresos.			
10.	Archive historial de la queja	Archive en una carpeta historial con todos los formatos diligenciados en el archivo de la dependencia.	Secretaria	Semanal	Serie y subserie en archivo de dependencia

6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será revisado y actualizado por el líder del proceso y el Representante de la Dirección cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo envíen los procesos que lo han utilizado.

7. FORMATOS

- Formato de queja policiva
- Formato de Conciliación
- Formato de Caución

Pie de Página

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autor	Hipólito Alvarez	Inspector de Policía		08/Ago/08
Revisión	Esperanza Samboni J	Representante de Calidad		27/Ago/08
Aprobación	Nancy Stella Vásquez	Alcaldesa Municipal		04/Sept/08

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1	04/Sept/08	Documento Original	Representante de la Dirección