



Instrucció 6/2009, de 26 de març, sobre la creació del Sistema de Gestió de la Qualitat de la Direcció General de la Policia i la seva documentació

Índex

0. Introducció.
1. Disposicions generals
- 1.1 Objecte
- 1.2 Àmbit d'aplicació
2. Estructura del Sistema de Gestió de la Qualitat
3. Documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat
- 3.1 Les instruccions de la persona titular de la DGP
- 3.2 Els procediments
- 3.3 Les instruccions operatives
- 3.4 Les pautes operatives
- 3.5 Els formularis
4. Disposició transitòria
5. Entrada en vigor

0. Introducció

La Direcció General de la Policia vetlla per garantir la protecció del lliure exercici dels drets i les llibertats i la seguretat ciutadana, assegurar la convivència pacífica i la protecció de les persones i béns en tot el territori de Catalunya. Per assolir-ho és fonamental, entre d'altres aspectes, que estiguin clarament definides les normes internes de funcionament i les responsabilitats de tots els membres de l'organització en els seus respectius llocs de treball.

La Direcció General de la Policia, d'altra banda, vol orientar-se vers la qualitat i la millora progressiva dels processos de treball de la PG-ME i la resta d'unitats administratives de la Direcció General de la Policia.

Per tant, escau la creació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat de la Direcció General de la Policia, amb la finalitat que, de manera progressiva, s'hi puguin incorporar els diferents processos de treball de la PG-ME que siguin considerats clau, per assolir les seves finalitats.

L'accés a la sistemàtica requerida per als sistemes de gestió de la qualitat permet disposar, de manera homogènia i per a tota l'organització, d'uns procediments, instruccions i pautes operatives normalitzades, que assegurin que la prestació del servei policial es dugui a terme, en qualsevol indret del territori, amb els mateixos estàndards i criteris de qualitat.

Per altra banda, el Sistema de Gestió de la Qualitat es dota d'un seguit de documentació específica, d'uns criteris de registre del treball que afecta l'operativa policial i administrativa. Actualment hi ha a la DGP una variada tipologia de documentació per regular el funcionament de l'organització: instruccions, ordres de servei, comunicats interns, oficis, procediments normalitzats de treball, plantilles per registrar informació, etc.

Per a més informació

Direcció General de la Policia

PG-ME i la resta d'unitats administratives

30 MAR. 2009



Cal indicar però quina és la documentació específica que s'integrarà en el Sistema de Gestió de la Qualitat de la DGP, i la sistemàtica de creació, validació, arxiu, control de les versions vigents i el procés per a la seva revisió o modificació.

De conformitat amb les competències que m'atorga l'article 113.c) del Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, dicto les normes següents:

1. Disposicions generals

1.1 Objecte

L'objecte d'aquesta Instrucció és la creació a la Direcció General de la Policia del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Igualment, es determina quina és la documentació inclosa en el Sistema, qui la pot generar, per a quines finalitats, quin ha de ser el seu format, quina ha de ser la gestió de l'arxiu d'aquesta documentació, com s'ha de dur a terme el control de les versions i com s'ha de fer la seva revisió o, si escau, modificació.

1.2 Àmbit d'aplicació

Aquesta Instrucció és d'aplicació a tot el personal de la DGP, tant el personal d'administració, com als membres de la Policia de la Generalitat- Mossos d'Esquadra (PG-ME) i als funcionaris en pràctiques d'aquest cos policial, per tot el que fa referència al compliment de les instruccions, procediments i altra documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat de la DGP, tot el que fa referència a la seva gestió així com pel que fa a l'obligatorietat del què es disposa en la documentació descrita.

2. Estructura del Sistema de Gestió de la Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat de la DGP es basa en els requisits establerts en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

3. Documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat

L'estructura documental del Sistema de Gestió de la Qualitat és la següent:

El Manual de la qualitat, en el qual es presenta l'organització policial i la seva dependència, l'estructura organitzativa, les normes i els procediments que la regeixen, i la política de la qualitat. Tot plegat per assegurar la qualitat en els processos de treball, la prevenció de les no conformitats en les diferents fases dels processos i l'impuls de la millora contínua a l'organització.

El Manual de la qualitat és el marc de referència de la Direcció General de la Policia per al desenvolupament de les activitats, les accions i les decisions que tinguin relació amb els processos de treball policial que puguin ser certificats en el marc de les normes de qualitat.

Així mateix, el Manual de la qualitat també té una orientació externa, al mateix temps que informa a la ciutadania sobre les característiques del Sistema de Gestió de la Qualitat implantat.



La documentació pròpia del Sistema de Gestió de la Qualitat són les instruccions del Director general de la Policia, els procediments de la DGP, les instruccions operatives i les pautes operatives. Aquesta prelación també en marca la jerarquia entre elles.

Els procediments i les instruccions operatives poden incorporar determinats formularis, amb la finalitat de complementar i documentar alguna de les activitats que s'hi descriuen.

Amb l'excepció dels formularis, tota la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat té caràcter d'ordre escrita de la persona titular del càrrec o comandament policial que l'emet i la valida.

No són documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de la DGP els comunicats interns, que no tenen per si mateixos caràcter d'ordre escrita del SGQ, ni qualsevol altra documentació que no hi estigui expressament recollida. No es pot fer ús del comunicat intern, de l'ofici o d'altres documents per regular aspectes que ja estiguin inclosos en la documentació específica del SGQ. Aquesta previsió però, únicament resulta d'aplicació per als procediments policials sotmesos a les normes de qualitat.

3.1 Les instruccions de la persona titular de la DGP

Les instruccions de la persona titular de la DGP, són normes que dirigeixen l'activitat del cos de Mossos d'Esquadra i dels serveis necessaris per al desenvolupament de l'activitat policial.

3.2 Els procediments

Els procediments de la DGP, són documents que descriuen de manera detallada, el funcionament de les activitats més generals de l'organització o les específiques de cada procés del SGQ, amb l'assignació de responsabilitats per a cada actuació concreta.

Els procediments de la DGP tenen caràcter d'ordres escrites del càrrec que els valida. Han de ser emesos i validats per les persones titulars de les subdireccions generals de la DGP, o pels propietaris dels processos que regulen, designats per la persona titular de la Direcció General de la Policia.

L'elaboració, codificació, tramitació, aprovació, difusió i arxiu d'aquesta documentació estan regulades en el procediment PRE-001 sobre "L'elaboració i el control dels procediments, les instruccions i les pautes operatives de la DGP".

3.3 Les instruccions operatives

Les instruccions operatives són ordres escrites que complementen els procediments descrivint de manera més detallada i concreta com dur a terme les activitats.

La responsabilitat de validar una instrucció operativa recau en la persona responsable de validar el procediment al que complementa. Aquesta particularitat és únicament aplicable als processos policials sotmesos a la normativa de la qualitat.

Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de la Policia
Data 30 MAR 2009

