

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código: FGN-14.2-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Versión: 03 Página: 1 de 31

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Revisó - Aprobó SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	Oficializó SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015
---	---	---

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
GENERALIDADES	6
1.1. OBJETIVO.....	6
1.2. ALCANCE	6
1.3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
1.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	8
2.1. FUNCIONES DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.....	9
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
2.3. MISIÓN.....	10
2.4. VISIÓN	10
2.5. CULTURA	11
2.6. ALCANCE DEL SERVICIO OBJETO DE CERTIFICACIÓN	11
2.7. EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	11
3. SERVICIOS QUE PRESTA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.....	11
3.1. FUNDAMENTOS.....	11
3.2. CLIENTES/USUARIOS	12
3.3. MARCO LEGAL.....	12
4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI).....	12
4.1. GENERALIDADES	12
4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
4.2.1. GENERALIDADES	13
4.2.2. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	14
4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS	14
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	14
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	15
5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	15
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	15
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	16
5.4. PLANIFICACIÓN	16

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 3 de 31

5.4.1.	OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	16
5.4.2.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	17
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	20
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:.....	20
5.5.2.	REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	21
5.5.3.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	21
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	21
5.6.1.	GENERALIDADES	21
5.6.2.	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.....	21
5.6.3.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	22
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	22
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	22
6.2.	RECURSOS HUMANOS	22
6.2.1.	GENERALIDADES	22
6.2.2.	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN:	23
6.3.	INFRAESTRUCTURA	23
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	24
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	24
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	24
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	24
7.2.1.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	24
7.2.2.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	25
7.2.2.1.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL PROCESO PROTECCIÓN Y ASISTENCIA.....	25
7.2.3.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	25
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	25
7.4.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	25
7.4.1.	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	25
7.4.2.	INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	26
7.4.3.	VERIFICACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS.....	26
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.5.1.	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 4 de 31

7.5.2.	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
7.5.3.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	27
7.5.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	27
7.5.5.	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	27
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	27
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	28
8.1.	GENERALIDADES	28
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	28
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	28
8.2.2.	AUDITORÍA INTERNA	28
8.2.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	28
8.2.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO.....	29
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	29
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS	29
8.5.	MEJORA	30
8.5.1.	MEJORA CONTINUA.....	30
8.5.2.	Y 8.5.3 ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA.....	30
	ANEXO I	31

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 5 de 31

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Fiscalía General de la Nación se ha estructurado e implementado de manera integral, con el fin de mejorar la prestación del servicio a sus clientes (interno – externo) y a la Sociedad Colombiana. Para lograrlo, ha orientado todos sus procesos, procedimientos, normas y políticas en un escenario de calidad, gracias al compromiso de la Alta Dirección y sus Servidores, los cuales asumieron esta política con responsabilidad.

Todos los procesos interactúan entre sí, sistemáticamente y coherentemente, de tal forma que permiten el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Conscientes de la necesidad de implementar un sistema de gestión integral, que permita una articulación armónica, no sólo entre el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, sino de los demás sistemas creados por la Ley se elaboró el siguiente Manual que sigue los lineamientos de las normas de manera gradual, con el fin de implementar e integrar los requisitos de las normas en sus versiones más recientes, NTC-ISO 9001, NTCGP 1000 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTC ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental (SGA), NTC-OHSAS 18001 – Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y la NTC-ISO/IEC 17025 - Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, así como los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000.

El presente documento enuncia tanto la política como los objetivos de calidad, establece el alcance del sistema, los requisitos no aplicables, el compromiso de la Alta Dirección, y el mapa de procesos que hace posible el logro de la misión institucional y permite la interacción del sistema. Así mismo, describe la Estructura de la Fiscalía General de la Nación, acorde con la norma NTC-ISO 9001 y NTCGP 1000 y establece el compromiso de la Alta Dirección con la aplicación de la Política de Calidad, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.

Este documento es controlado, revisado y actualizado de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos; corresponde al Subdirector de Planeación aprobarlo y al Fiscal General de la Nación o su delegado, oficializarlo mediante resolución. Una vez oficializado, queda a disposición de todos los Servidores de la Fiscalía General de la Nación, convirtiéndose en una valiosa herramienta de consulta para que todos conozcan y comprendan cómo se da cumplimiento a los requisitos de las normas de calidad citadas en la entidad. Se accede a este documento a través de la Fiscalnet, siguiendo el vínculo Sistema de Gestión Integral.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 6 de 31

GENERALIDADES

1.1. Objetivo

Integrar en un documento, los elementos que definen y componen el Sistema de Gestión Integral y el Modelo Estándar de Control Interno de la Fiscalía General de la Nación, con base en las Normas NTC-ISO 9001, NTC GP1000, NTC-ISO/IEC 17025, MECI 1000, y gradualmente adicionando los requisitos de las normas NTC ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y NTC-OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, con el propósito que se conviertan en un instrumento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejoramiento del servicio de los servidores, pasantes y contratistas.

1.2. Alcance

Suministrar una herramienta eficiente para la implementación del Sistema de Gestión Integral en la Entidad articulando y armonizando los diferentes modelos de gestión y control institucional.

1.3. Referencias normativas

General

- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003: “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios”.
- Circular No.006 de 2005 “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP:1000:2004”
- Decreto 4485 del 18 de noviembre del 2009: “Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. NTC GP1000:2009”.
- Decreto 0943 del 21 de mayo de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-”.
- Norma NTC GP1000:2009 “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- Norma NTC-ISO 9000:2008 “Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.
- Norma NTC-ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos”.
- Norma NTC-ISO/IEC 17025. “Requisitos Generales para Competencias de los Laboratorios de Ensayo y Calibración”.
- NTC ISO 14001: 2004 “Sistema de Gestión Ambiental (SGA)”.
- NTC-OHSAS 18001:2007 “Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional”.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 7 de 31

Específica

- Resolución 0-6552 del 24 de octubre de 2008 “Por medio de la cual se adopta el Código de Ética y Buen Gobierno de la Fiscalía General de la Nación”.
- Resolución 0-0269 del 28 de enero de 2013 “Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento Estratégico 2013-2016 para la Fiscalía General de la Nación y se reglamenta el uso del Sistema de Información de Planes Operativos Anuales -SISPOA-”, así como la Resolución 0-1294 del 22 de julio de 2015 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 0-0269 del 28 de enero de 2013”.
- Resolución 0-0470 del 02 de abril de 2014 “Por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y Requisitos de los empleos que conforman la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se establecen otras disposiciones”, así como la Resolución 0-1034 del 28 de mayo de 2015 “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Requisitos de los empleos que conforman la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación adoptado mediante la Resolución 0-0470 del 02 de abril de 2014”.
- Resolución 0-0204 del 16 de febrero de 2015 “Por medio de la cual se adopta el Mapa de Procesos de la Fiscalía General de la Nación”.
- Resolución 0-0313 del 05 de marzo de 2015 “Por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema de Gestión Integral y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 0-0528 del 02 de abril de 2015 “Por medio de la cual se expide el Reglamento General de Gestión Documental para la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 0-1687 del 20 de agosto de 2015 “Por medio de la cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 en la Fiscalía General de la Nación”.

1.4. Términos y definiciones

Los términos y definiciones utilizadas en el presente Manual y sus anexos se encuentran relacionados en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 y NTC-ISO 9000 y las siguientes definiciones especiales:

CIUDADANO: El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado y a relaciones comerciales (NTCGP1000:2009) “3.10 ciudadano: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio”

NOTA 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2: El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad; como puede apreciarse, el término “ciudadano” tiene un alcance considerable, ya que se

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 8 de 31

refiere a personas naturales (niños, mujeres y hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES: Es la relación o descripción detallada de las funciones y requisitos de estudios, capacitación y experiencia, que corresponde a los diferentes cargos o puestos de trabajo que desempeñan los empleados públicos.

SERVICIO: Conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica - para satisfacer sus necesidades. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

La Fiscalía General de la Nación se crea en 1991, con la promulgación de la Constitución Política de Colombia y empieza a operar el 1° de julio de 1992. Es una Entidad que forma parte de la Rama Judicial y tiene autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

Desde el año 2012, la entidad inició un proceso cuyo objetivo es la construcción de una entidad moderna, racional, reflexiva, profesional, alerta ante la corrupción, respetuosa de los derechos humanos y acorde con las nuevas exigencias y lineamientos de excelencia en el servicio, para reaccionar y cumplir de forma efectiva y eficiente con su misión de ejercer la acción penal y de ejecutar adecuadamente la política criminal del Estado.

La materialización de este proyecto se logró con la expedición de la Ley 1654 de 2013 la cual revistió al Presidente de la República de facultades extraordinarias para modificar y definir la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación y sus servidores, así como la expedición de los Decretos Ley que conforman el proyecto, como lo es el Decreto Ley 016 del 09 de enero de 2014 “por el cual se modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación”.

Es así como, desde el 1° de abril de 2014 se expidieron los actos administrativos internos para iniciar la ejecución de la implementación del Proceso de Modernización Institucional, con el cual toda la estructura y mapa de procesos de la Entidad debieron ser ajustados conforme a las mejoras que requiere este cambio.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 9 de 31

2.1. Funciones de la Fiscalía General de la Nación

Se encuentran en la Constitución Política en el artículo 250, modificado por el artículo 2 del Acto Legislativo No. 3 de 2002, que establece:

“La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo. No podrá, en consecuencia, suspender, interrumpir, ni renunciar a la persecución penal, salvo en los casos que establezca la ley para la aplicación del principio de oportunidad regulado dentro del marco de la política criminal del Estado, el cual estará sometido al control de legalidad por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías. Se exceptúan los delitos cometidos por Miembros de la Fuerza Pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio.

En ejercicio de sus funciones la Fiscalía General de la Nación, deberá:

1. Solicitar al juez que ejerza las funciones de control de garantías las medidas necesarias que aseguren la comparecencia de los imputados al proceso penal, la conservación de la prueba y la protección de la comunidad, en especial, de las víctimas.

El juez que ejerza las funciones de control de garantías, no podrá ser, en ningún caso, el juez de conocimiento, en aquellos asuntos en que haya ejercido esta función.

La ley podrá facultar a la Fiscalía General de la Nación para realizar excepcionalmente capturas; igualmente, la ley fijará los límites y eventos en que proceda la captura. En estos casos el juez que cumpla la función de control de garantías lo realizará a más tardar dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes.

2. Adelantar registros, allanamientos, incautaciones e interceptaciones de comunicaciones. En estos eventos el juez que ejerza las funciones de control de garantías efectuará el control posterior respectivo, a más tardar dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes.

3. Asegurar los elementos materiales probatorios, garantizando la cadena de custodia mientras se ejerce su contradicción. En caso de requerirse medidas adicionales que impliquen afectación de derechos fundamentales, deberá obtenerse la respectiva autorización por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías para poder proceder a ello.

4. Presentar escrito de acusación ante el juez de conocimiento, con el fin de dar inicio a un juicio público, oral, con intermediación de las pruebas, contradictorio, concentrado y con todas las garantías.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 10 de 31

5. Solicitar ante el juez de conocimiento la preclusión de las investigaciones cuando según lo dispuesto en la ley no hubiere mérito para acusar.
6. Solicitar ante el juez de conocimiento las medidas judiciales necesarias para la asistencia a las víctimas, lo mismo que disponer el restablecimiento del derecho y la reparación integral a los afectados con el delito.
7. Velar por la protección de las víctimas, los jurados, los testigos y demás intervinientes en el proceso penal, la ley fijará los términos en que podrán intervenir las víctimas en el proceso penal y los mecanismos de justicia restaurativa.
8. Dirigir y coordinar las funciones de policía Judicial que en forma permanente cumple la Policía Nacional y los demás organismos que señale la ley.
9. Cumplir las demás funciones que establezca la ley.”

2.2. Estructura Organizacional:

La estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación, está definida en el Decreto Ley 016 del 09 de enero de 2014 “Por el cual se modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación”. La estructura no definida por este Decreto Ley, es desarrollada por el Fiscal General de la Nación mediante resoluciones, en el marco de la ley y sus competencias.

El Fiscal General de la Nación es elegido para un período de cuatro años por la Corte Suprema de Justicia de terna enviada por el Presidente de la República y no puede ser reelegido. El Fiscal General es la máxima autoridad de la entidad y tiene la representación de ésta frente a las autoridades del poder público y los particulares.

2.3. Misión

"La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y participa en el diseño de la política criminal del Estado; garantiza la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; genera confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación". (Resolución 0-1294 del 22 de julio de 2015).

2.4. Visión

“En el 2016, la Fiscalía General de la Nación contará con un sistema de investigación integral y será reconocida por el diseño y ejecución de políticas públicas vanguardistas que le permitirán enfrentar con éxito las diversas formas de criminalidad. Su tarea se verá apoyada en la profesionalización del talento humano y el desarrollo y aplicación de herramientas innovadoras de tecnología y comunicación, que garanticen la independencia, la autonomía, el acceso a la justicia y la efectividad de la acción penal”. (Resolución 0-1294 del 22 de julio de 2015).

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 11 de 31

2.5. Cultura

La Fiscalía General de la Nación cuenta con un “Código de Ética y de Buen Gobierno”, adoptado mediante Resolución 0-6552 del 24 de octubre de 2008, documento en el que se identifican y adoptan los principios, valores y directrices éticas que enmarcan y orientan el comportamiento de sus servidores dentro y fuera de la Entidad, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe aplicar el equipo directivo en la administración y gestión de la Entidad.

2.6. Alcance del servicio objeto de certificación

Servicio de Protección y Asistencia a Testigos, Víctimas e Intervinientes en el Proceso Penal de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional.

Observación: El alcance del sistema de gestión objeto de certificación tiene cobertura nacional y sus unidades regionales de protección se encuentran ubicadas en: Medellín, Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Pereira, Ibagué y Nivel Central. (Ver normatividad vigente).

2.7. Exclusiones del Sistema

- ✓ [7.3](#) Diseño y Desarrollo, de la norma NTC-GP 1000 y NTC-ISO 9001: la Fiscalía General de la Nación excluye de su Sistema de Gestión Integral este numeral teniendo en cuenta que la Entidad no diseña ni desarrolla los servicios que presta; debe ajustar su actuar al marco legal y constitucional establecido por el Estado colombiano.
- ✓ [7.6](#) Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición: se excluye este numeral para el alcance del servicio objeto de certificación ya que en el proceso Protección y Asistencia, al igual que en los procesos Justicia Transicional, Extinción del Derecho de Dominio y Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano no se utiliza este tipo de equipos.

3. SERVICIOS QUE PRESTA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

3.1. Fundamentos

Los servicios de la Fiscalía General de la Nación, se definen en los procedimientos establecidos para orientación y recepción de denuncia y oficinas de servicio al ciudadano. De igual manera para la operación de la Ley 906 de 2004 y 600 de 2000 y conciliación, la Ley 793 de 2002 E.D. y la Ley 1708 de 2014 E.D.

Para el Programa de Protección a Víctimas, Testigos e Intervinientes en un proceso penal se han diseñado y establecido directrices y documentos internos que permiten garantizar el cumplimiento del servicio prestado garantizando los derechos de los usuarios que intervienen en este proceso.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 12 de 31

Respecto de la atención de las víctimas de los hechos que comprenden el marco de la Justicia Transicional, se han diseñado documentos internos para garantizar el abordaje y participación de las víctimas, testigos e intervinientes en las etapas del Proceso Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación, así como para el apoyo a los procesos de paz, procurando la realización de los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición.

Para el ejercicio de la Acción Constitucional de Extinción del Derecho de Dominio, la Fiscalía General de la Nación, pretende la desarticulación económica y financiera de las grandes organizaciones criminales que han adquirido bienes producto de actividades ilícitas, con el propósito de extinguir el aparente derecho de dominio que ejercen las mencionadas organizaciones sobre aquellos bienes producto de sus protervas acciones criminales.

3.2. Clientes/Usuarios

- **Clientes internos:** servidores de la Fiscalía General de la Nación.
- **Clientes externos:** denunciante, querellante, víctimas, testigos, intervinientes en el proceso penal y la ciudadanía en general.

3.3. Marco Legal.

Los procesos establecidos por la Fiscalía General de la Nación, se rigen bajo normas que tienen como finalidad establecer los principios y las normas generales para su funcionamiento.

- Constitución Política de Colombia, artículo 250.
- Código de Procedimiento Penal - Ley 906 de 2004.
- Código de Procedimiento Penal – Ley 600 de 2000.
- Código para la Infancia y la Adolescencia -Ley 1098 de 2006.
- Ley 975 de 2005, para la Justicia y la Paz.
- Ley 1106 de 2006, artículo 4, Programa de Protección de Testigos de la Fiscalía General de la Nación.
- Ley 1424 de 2010, disposiciones de Justicia Transicional.
- Ley 1592 de 2012, modificaciones a la Ley 975 de 2005.
- Ley 793 de 2002 Extinción del Derecho de Dominio.
- Ley 1708 de 2014 Código de Extinción de Dominio.

4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI)

4.1. Generalidades

El Sistema de Gestión Integral en la Fiscalía General de la Nación, articula y armoniza la implementación de modelos de gestión institucional, entre los que se destacan el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma NTC GP 1000 y NTC-ISO 9001, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 y la norma NTC-

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 13 de 31

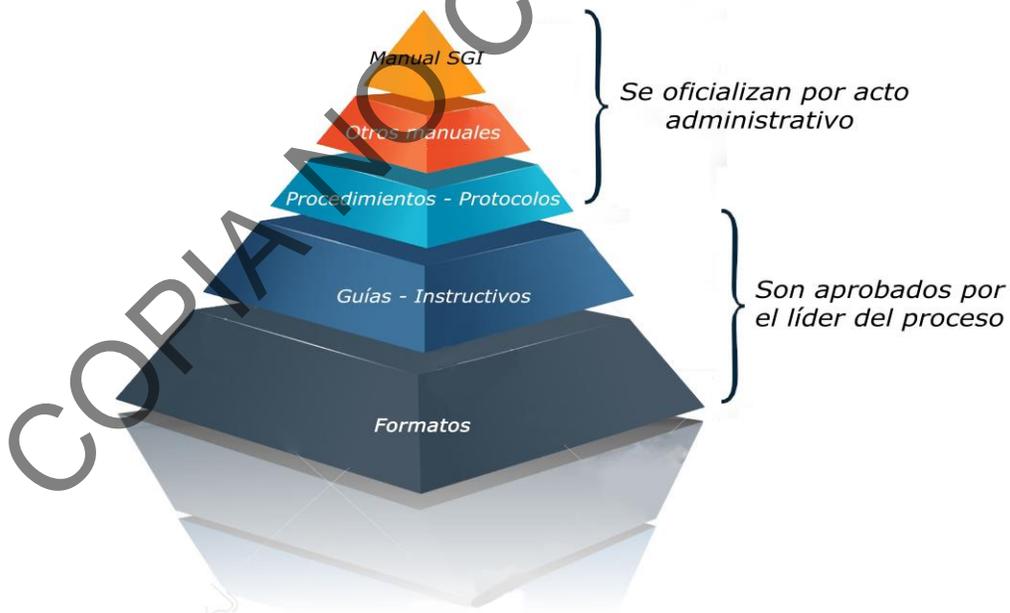
ISO/IEC 17025, al cual gradualmente se le irán adicionando los requisitos de las normas NTC ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y NTC-OHSAS 18001 - Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

El alcance del Sistema de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación cubre el ejercicio de la acción penal y la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a conocimiento de la Entidad, de conformidad con la constitución y la ley. Dentro de estas actividades se incluyen la de protección de las víctimas, los testigos y demás intervinientes en el Proceso Investigación y Judicialización, Proceso Justicia Transicional y Proceso Extinción del Derecho de Dominio. De este alcance se exceptúan las investigaciones de los delitos cometidos por miembros de la Fuerza Pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio.

4.2. Gestión Documental

4.2.1. Generalidades

La estructura jerárquica de los documentos utilizados en el Sistema de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación es:



Esta estructura incluye:

- Las declaraciones de la política y de los objetivos de la calidad están en este Manual y publicados en la página de la Entidad (www.fiscalia.gov.co) y en FISCALNET / SUSI / BIT / SGI / Política Sistema de Gestión Integral y en Objetivos Sistema de Gestión Integral.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 14 de 31

- El Manual de Calidad está elaborado en concordancia con la norma NTC GP1000, NTC-ISO 9001, NTC-ISO/IEC 17025 y MECI 1000. Está disponible para consulta en la intranet en el vínculo FISCALNET / SUSI / BIT / Estructura Documental / Manual del Sistema de Gestión Integral.
- Los procedimientos documentados requeridos por las normas NTC GP 1000 y NTC-ISO 9001, se relacionan a continuación:
 - Procedimiento Control de Documentos.
 - Procedimiento Control de Registros.
 - Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.
 - Procedimiento Control del Producto o Servicio No Conforme.
 - Procedimiento Auditorías Internas.

Los procedimientos requeridos por las normas vigentes en su respectiva versión, NTC-ISO 9001, NTC GP 1000, MECI 1000 e NTC-ISO/IEC 17025, se han documentado e implementado en documentos y registros necesarios para que la Entidad pueda hacer una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se pueden consultar por proceso en la FISCALNET / SUSI / BIT / Estructura Documental.

4.2.2. Manual del Sistema de Gestión Integral

La Entidad elaboró este Manual en concordancia con las normas NTC-ISO 9001, NTC GP1000, NTC-ISO/IEC 17025, MECI 1000, el cual incluye el alcance, las exclusiones con su respectiva justificación y referencia de la documentación establecida para el Sistema de Gestión Integral.

4.2.3. Control de documentos

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión Integral, la Entidad ha definido el Procedimiento Control de Documentos y la Guía para la Elaboración de Documentos del SGI, en los cuales se incluyen las siguientes actividades:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c. Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos.
- d. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurar que los documentos de origen externo que la entidad ha determinado como necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión Integral se identifican y a su vez se controla su distribución.
- f. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de los registros

Para el control de los registros del Sistema de Gestión Integral la Entidad ha establecido el Procedimiento Control de los Registros, el Procedimiento Gestión de

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 15 de 31

Archivo y las Tablas de Retención Documental (TRD), en los cuales se incluye:

- a. Su método de identificación.
- b. El lugar para su almacenamiento y protección.
- c. La recuperación para cada registro.
- d. La unidad de conservación.
- e. El tiempo de retención, y
- f. La disposición final de los registros.

Lo anterior con fundamento en la Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 0-0528 del 02 de Abril de 2015 “Por medio de la cual se expide el Reglamento General de Gestión Documental para la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Alta Dirección

En el Decreto Ley 016 del 09 de enero de 2014, se asignan autoridades y responsabilidades sobre las actividades relacionadas con la gestión de la Entidad. La Alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integral al igual que con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, así:

- a. Comunica a los servidores de la Entidad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, a través del Plan de Medios y la Matriz y Flujos de Información y Comunicación.
- b. Comunica a los particulares que ejercen funciones públicas en la Entidad, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, a través de las cláusulas contractuales.
- c. Determina la Política y los Objetivos de Calidad documentados en este Manual.
- d. Determina las Políticas de Operación por Procesos.
- e. Realiza las revisiones aplicando la Guía para la Revisión del Sistema de Gestión Integral y Guía para el Seguimiento al Desempeño de los Procesos.
- f. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios a través del Presupuesto General de la Nación que cada año aprueba el Congreso de la República.

5.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, a través de la formulación del Direccionamiento Estratégico el cual se puede consultar en la Fiscalnet y en la página de la Fiscalía y de la documentación interna del Sistema de Gestión Integral, los cuales están enfocados a aumentar la satisfacción del cliente. Adicionalmente se

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 16 de 31

identifica y se da cumplimiento a las normas vigentes de orden constitucional, legal y reglamentario. Aplica los numerales 7.2 y 8.2.1 de este Manual.

La entidad identificó sus clientes como Clientes internos y Clientes externos.

5.3. Política de Calidad

La Política de Calidad hace parte de las políticas de planificación y operación de la Entidad. Se cristaliza a través del cumplimiento de los objetivos de calidad, el control y seguimiento a los diferentes procesos y el establecimiento de planes de mejora, Código de Ética y Buen Gobierno.

La Alta Dirección define y asegura que la Política de Calidad del Sistema de Gestión Integral cumple los siguientes requisitos de las normas NTC-ISO 9001 y NTC GP1000.

- a. Es adecuada al objeto para el cual fue creada la Entidad.
- b. Es coherente con el Plan de Desarrollo del Gobierno Nacional, del Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial y el Direccionamiento Estratégico Institucional.
- c. Está materializada a través de la gestión de los procesos, planes y programas.
- d. Está acorde a la política de operación por procesos y los requisitos del cliente.
- e. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral y, dentro del marco de su función, contribuye al logro de los fines esenciales del Estado.
- f. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- g. Es comunicada y entendida por los servidores.
- h. Se revisa para su continua adecuación.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Fiscalía General de la Nación en ejercicio de la acción penal, para la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación, ejecutará las acciones tendientes a satisfacer los requerimientos de las víctimas y los usuarios por medio de una gestión eficiente y eficaz de los procesos conforme a la ley, soportados en un talento humano idóneo que contribuya al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Entidad. (Aprobada por el Comité de Coordinación del SGI el 30 de junio de 2015).

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos del Sistema de Gestión Integral

La Fiscalía General de la Nación adoptó los siguientes objetivos de calidad, los cuales son coherentes con la Política de Calidad y se miden con los indicadores de

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 17 de 31

gestión de los procesos:

1. Fortalecer el desempeño de los procesos misionales.
2. Mejorar el Sistema de Gestión Integral que incluya una eficiente administración de los riesgos.
3. Incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio.
4. Fortalecer las competencias del talento humano de la Entidad.
5. Fomentar la cultura del autocontrol que permita el seguimiento, la evaluación y el control de los procesos para el mejoramiento continuo.

Los anteriores objetivos fueron aprobados por el Comité de Coordinación del SGI el 30 de junio de 2015.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión Integral

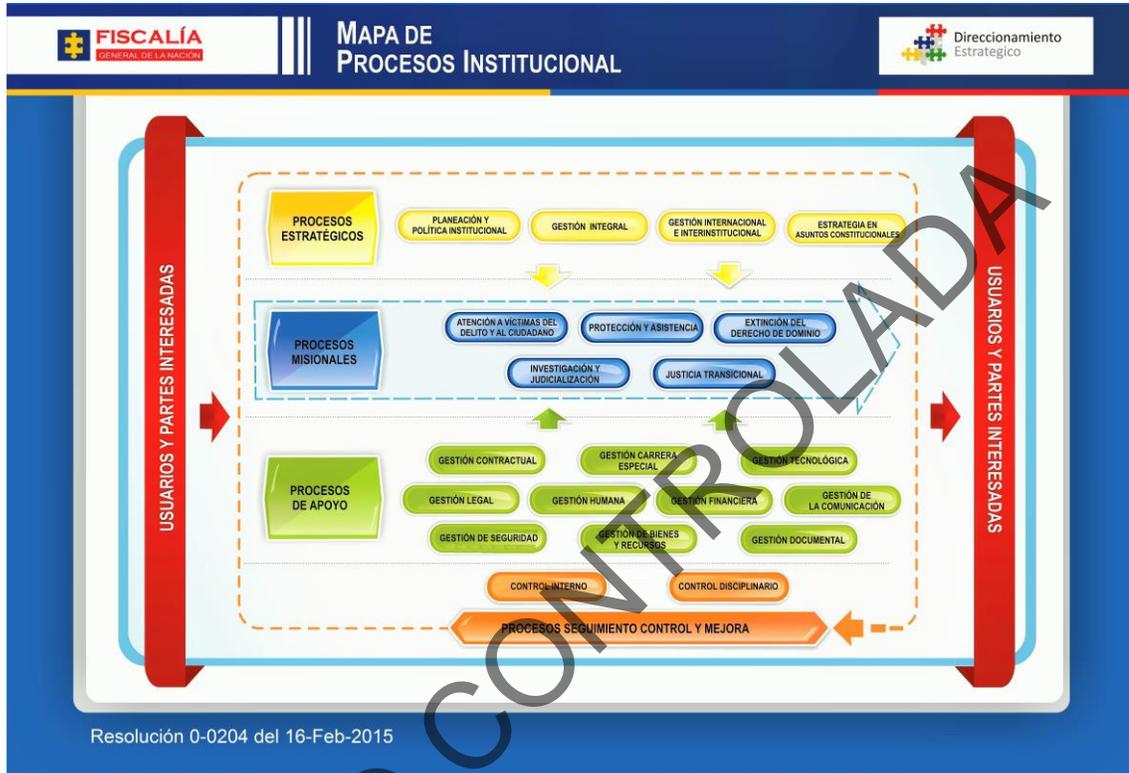
La planificación del Sistema Gestión Integral está definida en la Política de Calidad, el Direccionamiento Estratégico ejecutado a través de los Planes de Acción (PA), directrices de los líderes de procesos, las caracterizaciones de los procesos, los procedimientos requeridos por las normas y los documentos internos establecidos. La disponibilidad de los recursos se asegura a través del Presupuesto General de la Nación que cada año es aprobado por el Congreso de la República y el cual es gestionado por el proceso Planeación y Política Institucional. Es responsabilidad del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión Integral, velar por mantener la integridad del Sistema. Cuando se requieran cambios que puedan afectar su integridad, el Comité define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema.

La Fiscalía General de la Nación demuestra la eficiencia, eficacia y efectividad de su gestión, con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral evidenciados así:

- a. Determina los procesos que le permiten cumplir su función institucional, los cuales se encuentran documentados en el Mapa de Procesos, agrupados en cuatro tipos de procesos denominados: Estratégico, Misional, Apoyo, y Seguimiento, Control y Mejora. (Mapa de Procesos).

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01
		Versión: 03
		Página: 18 de 31



La interacción de los procesos misionales se presenta en el siguiente gráfico:



Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 19 de 31

- b. Determina el direccionamiento estratégico, con el fin de desarrollar las estrategias a largo plazo logrando señalar las directrices que se aplicarán al cumplimiento de los objetivos.
- c. Determina la secuencia e interacción de sus procesos de manera general así:

Estratégico (Procesos Estratégicos): procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias institucionales, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Misional (Procesos Misionales): Se refieren fundamentalmente a los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Materializan la misión institucional a través de la ejecución de las actividades de investigación de los delitos y acusación de los presuntos infractores de la Ley Penal.

Apoyo (Procesos de apoyo): Su propósito es la provisión de los recursos, servicios e información necesarios para el cumplimiento del objetivo de los demás procesos y de sí mismos.

Seguimiento, Control y Mejora (Procesos de seguimiento, control y mejora): Su propósito es medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de todos los procesos de la Entidad.

Por otra parte y de forma más detallada la interacción de los procesos del Sistema Gestión Integral se identifica en cada una de las caracterizaciones de los procesos que componen el sistema.

Para facilitar el entendimiento de esta interacción entre procesos, se cuenta con la Matriz de Interacción de Procesos como mecanismo de divulgación del Sistema, está disponible para consulta en el vínculo FISCALNET / SUSI / BIT / SGI / Matriz de Interacción de Procesos.

- d. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes, mediante:
- Revisiones por la Alta Dirección.
 - Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión Integral.
 - Encuestas de satisfacción del cliente o usuario.
 - Tratamiento de quejas y reclamos PQR's.
 - Seguimiento a las acciones de mejora de los mapas de riesgos por proceso.
 - Tratamiento para el control del producto o servicio no conforme.
 - Análisis de los indicadores de gestión y la tendencia observada.
- e. Asegura la disponibilidad de recursos a través del Presupuesto General de la Nación que cada año es aprobado por el Congreso de la República gestionado a través del proceso Planeación y Política Institucional. A su vez, asegura la

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 20 de 31

disponibilidad de la información mediante la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos e identifica las fuentes de información en la Matriz y Flujos de Información y Comunicación que se encuentran para consulta en el vínculo del Sistema de Gestión Integral.

- f. Los líderes de procesos realizan seguimiento y medición cuando sea necesario, mediante la aplicación de la *Guía para el seguimiento al desempeño de los procesos*, y realizan análisis con el monitoreo y control de los datos que arrojan los indicadores de gestión de cada uno de los procesos.
- g. Los líderes de procesos aseguran la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados a través del Direccionamiento Estratégico, así como la mejora continua, mediante la ejecución del Plan de Acción, la aplicación de la *Guía para la revisión del Sistema de Gestión Integral* y del *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas*.
- h. La entidad establece controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad, aplicando la *Guía para la Administración del Riesgo*.

Cuando la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, lo controla a través de la normatividad contractual vigente.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad:

La Alta Dirección asegura las responsabilidades y autoridades a través de:

- a. Resolución 0-0204 del 16 de febrero de 2015 "Por medio de la cual se adopta el Mapa de Procesos de la Fiscalía General de la Nación".
- b. Resolución 0-0313 del 05 de Marzo de 2015 "Por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema de Gestión Integral y se dictan otras disposiciones".
- c. Matriz de responsabilidad y autoridad para la elaboración, revisión, aprobación y oficialización de los documentos internos del Sistema de Gestión Integral, la cual aparece en el Procedimiento Control de Documentos.
- d. Matriz de responsabilidad y autoridad para el control y distribución de copias controladas, la cual aparece en el Procedimiento Control de Documentos.
- e. Matriz de responsabilidad y autoridad para la Administración de riesgos, la cual se encuentra en la Guía Administración del Riesgo.
- f. Organigrama de la Fiscalía General de la Nación.
- g. Decreto Ley 016 del 09 de enero de 2014 "Por el cual se modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación".

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 21 de 31

5.5.2. Representante de la alta dirección

La alta dirección mediante Resolución 0-0313 del 05 de marzo de 2015, en su artículo segundo, delega en el Subdirector de Planeación, la calidad de Representante de la Alta Dirección, el cual tendrá como función principal la actualización, implementación, mantenimiento, control, seguimiento y mejora continua del SGI de la Fiscalía General de la Nación.

5.5.3. Comunicación interna

La Alta Dirección se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación y de que ésta se efectúe considerando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral, mediante la aplicación del Procedimiento Comunicación Organizacional.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión Integral para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad mediante la aplicación de la *Guía para la revisión del Sistema de Gestión Integral* y *Guía para el seguimiento al desempeño de los procesos*, en donde se hace seguimiento, entre otros, al desempeño de los procesos, la administración del riesgo y el cumplimiento de políticas y objetivos; y a través de los planes de mejoramiento derivados de las revisiones que realiza el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión Integral.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección, está prevista en las Guías para la revisión del Sistema de Gestión Integral y Guía para el seguimiento al desempeño de los procesos, las cuales incluyen entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Los resultados de auditorías.
- b. La retroalimentación del cliente.
- c. El desempeño de los procesos (indicadores de gestión) y conformidad del servicio.
- d. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e. Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- f. Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral.
- g. Las recomendaciones para la mejora.
- h. Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados.

Para la gestión de los riesgos la Fiscalía General de la Nación, se establecieron las Políticas de Administración del Riesgo y la Guía para la Administración del Riesgo en la cual se establece la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo; la Política de Administración del Riesgo se encuentra en el vínculo FISCALNET / SUSI / BIT / Estructura Documental / Administración de Riesgos /

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 22 de 31

Política de Administración de Riesgos.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección incluyen todas las decisiones, acciones y planes de mejoramiento por proceso e institucionales relacionados con:

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.
- b. La mejora del servicio con relación a los requisitos, y
- c. Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

La entidad determina y proyecta las necesidades de recursos en el Marco de Gastos de Mediano Plazo y en el Anteproyecto de Presupuesto, aplicando para ello los parámetros, los instructivos y los formatos diseñados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación.

El proceso Planeación y Política Institucional, el proceso Gestión Humana y el proceso Gestión Financiera, canalizan las necesidades y gestionan los recursos necesarios para la inversión y el funcionamiento en la Entidad. Una vez asignado el presupuesto para cada vigencia fiscal en la Ley de Presupuesto, es responsabilidad del proceso Planeación y Política Institucional y el proceso Gestión Financiera, realizar la distribución de los recursos de inversión y funcionamiento e impulsar la ejecución de los mismos, para:

- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integral y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

Los servidores públicos o los particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio de la Fiscalía General de la Nación, son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas; y esto se asegura con la aplicación de:

- Manual específico de funciones y requisitos de los empleos que conforman la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación, el cual establece el perfil de los servidores, en lo referente a la educación, la formación, las habilidades y la experiencia requerida.
- La competencia de los particulares que se contratan para realizar trabajos que afecten la calidad del servicio, se establece en los pliegos de condiciones, y la Entidad se asegura de que éstos, al igual que los servidores públicos, sean

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 23 de 31

conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

- Los procedimientos pertinentes a este numeral, establecidos en el Proceso Gestión Humana.
- Las guías de entrenamiento y responsabilidades de los grupos de criminalística.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación:

La entidad determina los requisitos de este numeral, así:

- Determina la competencia de los servidores públicos en el Manual específico de funciones y requisitos de los empleos que conforman la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación; y los procedimientos del Proceso Gestión Humana que apliquen y determina la competencia de los particulares que ejercen funciones públicas o que afecten la conformidad con los requisitos de servicio con la aplicación del Manual de Contratación.
- Proporciona formación a los servidores y toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera, a través de la ejecución del Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC), de conformidad con la Guía para la Formación y Capacitación del Talento Humano de la Fiscalía General de la Nación.
- Evalúa la eficacia, eficiencia o efectividad de las capacitaciones impartidas mediante la aplicación del Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) establecido en la Guía para la Formación y Capacitación del Talento Humano y de los formatos definidos en el Proceso Gestión Humana que apliquen.
- Asegura que los servidores públicos y/o particulares, a través de actividades de inducción, capacitación, sensibilización, divulgación, y socialización, sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia en cada una de las “Historias Laborales” de los servidores públicos o como soporte en los Contratos de los particulares que ejercen funciones públicas.

6.3. INFRAESTRUCTURA

La entidad determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y lograr la conformidad con los requisitos del mismo, de la siguiente manera:

- Con relación a la infraestructura física, se cuenta con el Plan Maestro para el Desarrollo de la Infraestructura Física, el cual es gestionado por el Proceso Gestión de Bienes y Recursos.
- Con relación a la infraestructura tecnológica y telemática, se cuenta con el Plan

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 24 de 31

Maestro de Tecnología, el cual es gestionado por el Proceso Gestión Tecnológica.

- c. Con relación a los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación, servicios públicos, aseo y cafetería) son gestionados por el Proceso Gestión de Bienes y Recursos.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La Entidad determina y gestiona las condiciones del ambiente laboral bajo las cuales presta su servicio, aplicando el Procedimiento Ejecución y Seguimiento del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Procedimiento Planeación y Ejecución del Programa de Bienestar.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la prestación del servicio:

La entidad planifica y desarrolla la prestación del servicio así:

- a. Ver numerales 4.1 Generalidades del Sistema de Gestión Integral, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.4.1 Objetivos de Sistema de Gestión Integral y 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión Integral.
- b. Con la documentación interna establecida para los procesos y con los recursos asignados para realizar las actividades de dichos procesos. Ver numeral 6 de este Manual.
- c. Con la documentación interna establecida para los procesos misionales.
- d. Con los registros que se encuentran relacionados en la documentación establecida para los procesos misionales (Véase numeral 4.2.4).

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos del servicio son establecidos mediante disposiciones legales y reglamentarias en cada uno de los procesos de la Fiscalía General de la Nación, y se encuentran determinados en la documentación interna de cada uno de éstos.

Igualmente, los líderes de los procesos revisan los diferentes requisitos de Ley aplicables a los servicios y los lineamientos técnicos – administrativos, para su adecuada prestación acorde con las necesidades de los usuarios y se establecen en el LMDEN (Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad).

Otros requisitos relacionados con el servicio que no están establecidos por la ley y son necesarios para el desarrollo de los procesos, se establecen a través de resoluciones, circulares, oficios, directrices de comunicación emitidos por los líderes

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 25 de 31

o responsables de los procesos, así como la documentación interna del mismo.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Para cumplir con la revisión de los requisitos relacionados con el servicio, los equipos operativos de los procesos deben mantener actualizada la normatividad aplicable a los procesos a través de la actualización del Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad, según lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos.

Igualmente, también se hace revisión a otros requisitos relacionados con el servicio que no están establecidos por la ley y son necesarios para el desarrollo de los procesos, a través de los puntos de control establecidos en los procedimientos y la documentación interna de cada uno de los procesos.

7.2.2.1. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio del Proceso Protección y Asistencia

El proceso Protección y Asistencia durante todo el servicio que presta, revisa, controla y realiza seguimiento de los requisitos establecidos en la normatividad y documentación vigente, proporcionando de esta forma un servicio de cumplimiento y satisfacción al usuario.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

La Fiscalía General de la Nación ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes por medio de:

- Información verbal o escrita suministrada por los diferentes puntos de atención.
- Link atención al ciudadano.
- Línea gratuita 018000916999 para Justicia Transicional.
- Encuestas de satisfacción.
- Rendición de cuentas.
- Jornadas de víctimas.
- Salas de recepción de denuncias.

7.3. Diseño y Desarrollo

(Requisito excluido en la FGN, ver numeral [2.7](#) de este manual)

7.4. Adquisición de bienes y servicios

7.4.1. Proceso Adquisición de bienes y servicios

De conformidad con los recursos asignados a la Entidad en la Ley de Presupuesto General de la Nación para cada vigencia fiscal, el Proceso Gestión Contractual, consolida las necesidades de bienes y servicios en el Plan Anual de Adquisiciones de cada vigencia y coordina su ejecución siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, mediante el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 26 de 31

El término “evaluación de proveedores” incluye la evaluación inicial (selección) realizada por la Junta de Contratación de la Entidad y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones), actividades que son realizadas por el supervisor o interventor de cada contrato, a quienes les corresponde evaluar y emitir concepto final del cumplimiento del proveedor con las obligaciones pactadas, para evidenciar la conformidad con los requisitos establecidos en el contrato.

7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios

La Fiscalía General de la Nación define en los pliegos de condiciones y estudios previos, los requisitos mínimos técnicos, jurídicos y financieros para la adquisición de los bienes o servicios y los parámetros necesarios para la calificación del personal, dependiendo de la modalidad de contratación (licitación pública, concurso de méritos, selección abreviada o contratación directa).

Antes de publicar los pliegos de condiciones, la entidad se asegura de que los requisitos sean adecuados mediante la revisión y aprobación de los pliegos por parte de la Junta de Contratación, lo cual se evidencia en las respectivas actas y en las observaciones realizadas por parte de los interesados a los prepliegos publicados en el Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.

7.4.3. Verificación de los bienes y/o servicios adquiridos

En cada contrato suscrito por la entidad se asigna un supervisor o interventor competente, responsable de verificar que los bienes o servicios cumplan con los requisitos solicitados en los pliegos y los bienes o servicios ofertados por el proveedor, quien como evidencia de su conformidad, debe emitir concepto de recibo a satisfacción en el formato respectivo.

7.5. Producción y Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la prestación del servicio

La entidad planifica la prestación del servicio bajo condiciones controladas, con la aplicación de:

- La documentación interna de los procesos de tipo misional, la cual contiene instrucciones de trabajo y referencia los equipos de seguimiento y medición, donde aplica. Éstos se encuentran disponibles para consulta en Fiscalnet, en el vínculo del Sistema de Gestión Integral.
- El seguimiento y la medición de la prestación del servicio que se describe en el numeral 8.2 de este Manual.
- La identificación y tratamiento de los riesgos que se evidencian en el mapa institucional de riesgos, los cuales se encuentran para consulta en Fiscalnet en el vínculo del Sistema de Gestión Integral.
- La identificación, control y tratamiento del producto o servicio no conforme.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 27 de 31

7.5.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio

La validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en los procesos misionales se realiza mediante actividades controladas durante su desarrollo y verificadas mediante seguimiento, antes de prestar el servicio, lo cual se encuentra en la documentación interna establecida para tal fin. Por ejemplo proceso Investigación y Judicialización, realiza la validación mediante la aplicación de las guías de validación o confirmación del método o calibración propia de cada grupo que implementa la norma NTC-ISO/IEC 17025.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

La Fiscalía General de la Nación identifica los servicios prestados por los procesos misionales, mediante el número de noticia única criminal. En el Proceso Protección y Asistencia, se identifica con el número de caso.

7.5.4. Propiedad del cliente

La Fiscalía General de la Nación estableció en el proceso Gestión de Bienes y Recursos y el proceso Gestión Financiera, la documentación interna necesaria para proteger y mantener controlados los bienes y Títulos Judiciales que son propiedad del cliente/usuario.

Cuando se presente la pérdida, deterioro o si el bien se considera inadecuado para su uso, sobre elementos bajo el cuidado de la Entidad y que hacen parte de un proceso judicial, se informará al cliente por intermedio de los Procesos Misionales.

En el proceso Protección y Asistencia, se estableció la *Guía de seguridad*.

7.5.5. Preservación Del Servicio

La entidad define la manera de preservar la información y los registros que evidencian la conformidad del servicio, en el *Procedimiento Control de los Registros*, la cual cumple con los lineamientos de la Ley 594 de 2000.

Para la preservación de los elementos materiales probatorios y evidencias físicas, los servidores públicos responsables de estas actividades, aplican lo que establece el Manual de Cadena de Custodia, el Manual de Bodega de Evidencias y los documentos definidos en el Proceso Gestión de Bienes y Recursos que le son pertinentes.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

La entidad determina el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, mediante:

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 28 de 31

- Los instructivos que se encuentran documentados en el proceso Investigación y Judicialización, que le son aplicables a este numeral de la norma, específicamente del área criminalística.
- El control de equipos empleados en las áreas de Criminalística se realiza teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía Control de Equipos, Instrumentos, Patrones de Trabajo y Trazabilidad

Con el fin de garantizar que los equipos de los laboratorios de Criminalística estén calibrados y en óptimas condiciones, la entidad asigna anualmente los recursos necesarios, a través de proyectos de inversión y del presupuesto de gastos generales.

Este numeral se excluye para los procesos Protección y Asistencia, Justicia Transicional, Extinción del Derecho de Dominio, Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano. ([ver numeral 2.7 de este manual](#)).

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La entidad planifica e implementa actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios, a través de la caracterización del proceso Gestión Integral, la evaluación permanente de indicadores de gestión, análisis de desempeño de los procesos; y el establecimiento de acciones correctivas y preventivas.

8.2. Seguimiento Y Medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La entidad realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, aplicando la encuesta de percepción y verificando las quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con las directrices de la *Guía para la Medición de la Satisfacción del Usuario en la Fiscalía General de la Nación*.

8.2.2. Auditoría interna

Con el propósito de verificar el desempeño del Sistema Gestión Integral, la entidad lleva a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas, para lo cual se ha implementado el Procedimiento Auditorías Internas, elaborado con base en los lineamientos de la guía NTC-ISO 19011, asegurando la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La entidad ha definido en las caracterizaciones de cada uno de los procesos: 1) indicadores de gestión (los resultados de éstos se encuentran publicados en la página web de la Entidad), 2) actividades de verificación y mecanismos de

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 29 de 31

seguimiento y control para medir la eficiencia en cuanto al manejo de los recursos disponibles y la eficacia relacionada con la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados del Sistema de Gestión Integral, 3) herramientas para medición y análisis de la satisfacción del cliente.

Como resultado de la aplicación de los anteriores mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, deben llevarse a cabo acciones de mejora, según sea conveniente.

Los elementos anteriormente mencionados, son insumo para la revisión del Sistema de Gestión Integral y sirven para el monitoreo y seguimiento constante de los resultados de los objetivos institucionales.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

La entidad hace seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplan sus requisitos, a través de:

- Las etapas de planificación definidas para la realización y prestación del servicio. Véase numeral 7.1 Planificación de la prestación del servicio, en este manual.
- Medición y análisis de la satisfacción del usuario. Véase numeral 8.2.1 de este manual.
- Seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos mediante la aplicación de la documentación interna del Proceso Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano.
- El procedimiento para el Control del Producto o Servicio No Conforme.
- Indicadores de gestión por proceso.

Los registros que se generan de las actividades de seguimiento y medición del servicio, evidencian los niveles de responsabilidad y autoridad que garantizan el cumplimiento de las actividades planificadas.

8.3. Control del Producto o Servicio No Conforme

La entidad tiene documentado e implementado el Procedimiento para el Control del Producto o Servicio No Conforme, el cual aplica a los procesos misionales; en éste se definen los controles, las responsabilidades y autoridades para el tratamiento de los productos o servicios no conforme que se identifiquen.

8.4. Análisis de Datos

La entidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral, con el seguimiento a las acciones de control (mapas de riesgos), el cumplimiento de los requisitos referidos en los numerales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 8.2.1 Satisfacción del cliente y 7.4.1 Proceso Adquisición de Bienes y Servicios, del presente manual, 8.2.2. Auditoría Interna.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 30 de 31

Así mismo, la entidad diseñó el formato Ficha Técnica de Indicadores como instrumento para recopilar y analizar datos que sirven para la mejora continua del Sistema Gestión Integral.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

La entidad mejora de manera continua la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Gestión Integral a través de la aplicación del ciclo PHVA, del análisis y monitoreo de los indicadores definidos por cada uno de los procesos, los resultados de las auditorías (internas y externas), el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión por la dirección y el análisis de los riesgos, los resultados de la evaluación de satisfacción al cliente y, de la aplicación de la encuesta de autoevaluación del control.

A partir de dichas fuentes se formulan y ejecutan planes de mejoramiento, los cuales contienen el conjunto de acciones de mejora a desarrollar.

8.5.2. Y 8.5.3 Acción Correctiva y Acción Preventiva

Para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales, la entidad estableció el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, donde se establece los planes de mejoramiento, así como la verificación para que la acción implementada haya sido efectiva.

TABLA DE ANEXOS

- **Anexo I.** Elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015

	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL	Código:
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	FGN-14.2-M-01 Versión: 03 Página: 31 de 31

ANEXO I

MATRIZ DE ELEMENTOS QUE COMPONEN EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO -MECI-

En el siguiente cuadro se muestran los elementos que integran los componentes del Modelo Estándar de Control Interno-MECI 2014, adoptado en la entidad mediante Resolución 0-1687 del 20-Ago-2015 “Por medio de la cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014 en la Fiscalía General de la Nación”.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI – 1000:2014 (Decreto 0943 del 21-May-2014)

MÓDULO (2)	COMPONENTE (6)	ELEMENTO (13)
1. CONTROL DE LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN	1.1 Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
	1.2 Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.2.4 Indicadores de Gestión 1.2.5 Políticas de Operación
	1.3 Administración del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> 1.3.1 Políticas de administración del Riesgo 1.3.2 Identificación del Riesgo 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo
2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	2.1 Evaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
	2.2 Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> 2.2.1 Auditoría Interna
	2.3 Planes de Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> 2.3.1 Planes de Mejoramiento
3. EJE TRANSVERSAL - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

Elaboró	Revisó - Aprobó	Oficializó
EQUIPO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN RESOLUCIÓN No. 0027 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2015