

	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Código: DG-E-CARACT-45
		Vigente desde: 30/Dic/2016
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	Versión: 05

OBJETIVO:	°° Administrar el Sistema Integrado de Gestión con el fin de alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.
ALCANCE:	°° Inicia con la planificación y actualización del Sistema Integrado de Gestión y finaliza con la implementación de acciones para su mejoramiento.
RESPONSABLE	°° Director General, Secretario General, Subdirectores, Directores Regionales y Representante del Sistema Integrado de Gestión.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS / SERVICIOS / SALIDAS	CLIENTES
A. Clientes y partes interesadas B. Proceso de Gestión de la Planeación institucional C. Proceso de Gestión de la Comunicación D. Proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo E. Proceso de Gestión Ambiental	A. Necesidades y expectativas B. Plan Estratégico B. Directrices y estrategias institucionales. C. Política de Comunicación Institucional. D. Política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. E. Política y objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.	P	Políticas Objetivos e indicadores Mapa de procesos Manual del Sistema	Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

<p>F. Proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos</p> <p>G. Proceso de Gestión de la Certificación Forense</p> <p>H. Entidades de normalización, de certificación y de acreditación.</p> <p>I. Entidades del Estado</p>	<p>F. Política y objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.</p> <p>G. Política y objetivos del Sistema de Gestión de Certificación.</p> <p>H. Normas de sistemas de gestión normalizados y otros sistemas de gestión</p> <p>I. Normativa</p> <p>J. Directrices</p>		<p>Gestión.</p>	<p>Integrado de Gestión</p> <p>Identificación/actualización de procedimientos requeridos</p>	<p>Clientes y partes interesadas.</p>
<p>A. Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>A. Necesidades de orientación para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>A. Requisitos de los Sistemas de Gestión</p> <p>A. Requerimientos de documentos y registros</p> <p>A. Información de indicadores</p> <p>A. Mapas de riesgos por proceso</p> <p>A. Informes de evaluación de la satisfacción del cliente.</p>	<p>H</p>	<p>Orientar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Establecer las Interacciones de los Sistemas de Gestión.</p> <p>Gestionar los documentos y registros de los Sistemas de Gestión.</p> <p>Realizar la medición, análisis y seguimiento de los indicadores de los Sistemas de Gestión.</p> <p>Gestionar los riesgos institucionales.</p> <p>Medir la Satisfacción de cliente</p>	<p>Asesorías y acompañamientos.</p> <p>Caracterizaciones de procesos.</p> <p>Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión controlados.</p> <p>Resultados de la medición del desempeño de los procesos.</p> <p>Resultados de la gestión del Mapa de Riesgos Institucional.</p> <p>Informe consolidado de evaluación de la satisfacción del cliente.</p>	<p>Unidades Organizacionales</p> <p>Alta Dirección</p>

<p>Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Alta Dirección.</p>	<p>Informe de revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Alta Dirección. Fortalezas, observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos.</p>	<p>Alta Dirección Unidades Organizacionales.</p>
<p>A. Oficina de Planeación. B. Proceso de Participación Ciudadana. C. Proceso de Gestión del Sistema de Evaluación y Control. D. Organismos de control, Entidades auditoras externas y entidades evaluadoras de la conformidad.</p>	<p>A. Resultados de la medición del desempeño de los procesos. A. Resultados de la gestión del Mapa de Riesgos Institucional. B. Manifestaciones (quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, peticiones y solicitudes), rendición de cuentas. A. Informe consolidado de evaluación de la satisfacción del cliente. C y D. Informes de auditorías internas y externas.</p>	<p>V</p>	<p>Evaluar el desempeño del proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Fortalezas, observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.</p>	<p>Alta Dirección. Unidades Organizacionales.</p>
<p>Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos</p>	<p>A</p>	<p>Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Mejora continua de los procesos.</p>	<p>Unidades organizacionales</p>

<p>RECURSOS / INSUMOS</p>	<p>PROCESOS INTER-RELACIONADOS</p>	<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>
	<p>Gestión de la Planeación Institucional Gestión de la Comunicación Gestión de la Administración del Sistema</p>	

<p>Véase procedimientos del proceso.</p>	<p>Integrado de Gestión. Gestión del Servicio Forense, Dirección y Control del Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Gestión del Conocimiento Científico Forense Gestión administrativa Gestión Financiera Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos Gestión del Talento Humano Gestión y Soporte Jurídico Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión Ambiental Gestión del Sistema de Evaluación y Control Gestión de participación Ciudadana.</p>	<p>Véase Mapa de Riesgos Institucional.</p>
--	--	---

<p>PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS</p>	
<p>• Ver Listado maestro de documentos</p>	

<p>INDICADORES</p>			
<p>TIPO</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>FORMULA</p>	<p>RESPONSABLE</p>
<p>Efectividad</p>	<p>Satisfacción de los clientes externos de los servicios misionales periciales</p>	<p>Promedio ponderado con base en el número de encuestas, de los resultados de la satisfacción del cliente externo de los servicios misionales periciales</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación, Directores Regionales, Subdirector de Servicios Forenses y Subdirector de Investigación Científica.</p>
<p>Efectividad</p>	<p>Satisfacción de los clientes externos de los servicios misionales no periciales</p>	<p>Promedio ponderado con base en el número de encuestas, de los resultados de la satisfacción del cliente externo de los servicios misionales no periciales</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación, Directores Regionales, Subdirector de Servicios Forenses y Subdirector de Investigación Científica.</p>
<p>Efectividad</p>	<p>Satisfacción de los clientes internos</p>	<p>Informe final de la evaluación de la satisfacción del cliente, código del documento DG-C-P-02.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación, Responsables de las unidades organizacionales.</p>
<p>Efectividad</p>	<p>Eficacia del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Sumatoria del valor ponderado de cada uno de los objetivos de los subsistemas del Sistema Integrado</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación, Coordinador Grupo de Salud, Ocupacional, Seguridad Industrial y Ambiente, Coordinador Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones,</p>

		de Gestión	Coordinador de Grupo Nacional de Certificación Forense.
--	--	------------	---

VERSIÓN	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	
01	JUAN PAULO GUZMAN PAVA	04/Dic/2008	ARCADIO CERVERA MUÑOZ, ARGEMIRO UNIBIO AVILA.	17/Dic/2008	GABRIEL FRANCO MAZ	22/Dic/2008	
02	ARCADIO CERVERA MUÑOZ	17/Feb/2011	OLGA LUCIA GARCIA TORRES, ARGEMIRO UNIBIO AVILA	17/Feb/2011	JUAN ANGEL ISAAC LLANOS	17/Feb/2011	
03	SEBASTIAN DAVID PEÑA MERCHAN	21/Jun/2012	MARTA ISABEL SORIANO BERNAL, JULIETA MARTINEZ DELGADILLO, LINA MARIA RODRIGUEZ MAYORGA, ARGEMIRO UNIBIO AVILA	05/Jul/2012	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	24/Sep/2012	<p>La caracterización comparte la medición de los indicadores de la caracterización DG-C-CARACT-30-V02 toda vez que la medición del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza a través de la implementación de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento de "Control de Documentos".</p>
04	SEBASTIAN DAVID PEÑA MERCHAN	19/Sep/2013	LINA MARIA RODRIGUEZ MAYORGA, MARTA ISABEL SORIANO BERNAL, ARGEMIRO UNIBIO AVILA JULIETA MARTINEZ DELGADILLO, OLGA ALEXANDRA CARDENAS PINZON	10/Ene/2014	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	06/Mar/2014	<p>La actualización de la caracterización comprende la incorporación del ciclo PHVA, ajuste a la plantilla de caracterización en ISOLUCION, actualización del proceso y revisión de los indicadores.</p> <p>La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de "Control de Documentos".</p>
	JULIETA MARTINEZ DELGADILLO OLGA LUCIA GARCIA TORRES, MIGUEL						Al pasar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Integrado de Gestión, hubo necesidad

05	ARTURO VELASQUEZ ACEVEDO, ANDRES PIÑEROS GARAVIÑO, OLGA ALEXANDRA CARDENAS PINZON	29/Dic/2016	MARTIN EMILIO SEPULVEDA CELIS	30/Dic/2016	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	30/Dic/2016	de rediseñar todo el Sistema de Gestión, con el fin de que este proceso satisfaga los requerimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión.
----	---	-------------	-------------------------------	-------------	------------------------------	-------------	--

PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DE ESTA VERSIÓN

OLGA LUCIA GARCIA TORRES, MIGUEL ARTURO VELASQUEZ ACEVEDO, ANDRES PIÑEROS GARAVIÑO, OLGA ALEXANDRA CARDENAS PINZON

ELABORÓ Ó MODIFICÓ ESTA VERSIÓN		REVISÓ ESTA VERSIÓN		APROBÓ ESTA VERSIÓN	
Nombre:	JULIETA MARTINEZ DELGADILLO	Nombre:	MARTIN EMILIO SEPULVEDA CELIS	Nombre:	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Jefe Oficina Planeación	Cargo:	Director General
Fecha:	29/Dic/2016	Fecha:	30/Dic/2016	Fecha:	30/Dic/2016