

OBJETIVO

Optimizar los procesos de CISA para incrementar la productividad con base en la experiencia de la operación.

ALCANCE

Comprende las actividades de optimización de procesos, análisis de productividad del negocio, la administración del Sistema Integrado de Gestión en el marco de las normas NTC ISO 9001, NTC ISO 14000 y NTC ISO 27001 y la continuidad del negocio.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos y/o necesidades del SIG y recomendaciones para la mejora. • No conformidades reales detectadas. • No conformidades potenciales detectadas. • Oportunidades de mejora detectadas. 	<p>Estructuración, optimización de procesos y gestión del cambio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.H. Identificar reprocesos, ineficiencias y holguras, así como oportunidades de mejora de los procesos. • P. Solicitar Política de operación al líder de proceso. • H. Realizar levantamiento de información. • H. Estructurar la mejora del proceso alineada a la estrategia de la organización. • H. Realizar Análisis de impacto. • H. Articular mejora con la operatividad de los demás procesos. Realizar análisis del desempeño de los procesos. • V.A. Proponer la acción correctiva, preventiva o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación documento del SIG Actualizado. • Seguimiento al desempeño del proceso. • Flujos de trabajo • Socialización y sensibilización de los cambios. • Solicitud de proyectos de mejora de aplicativos institucionales • Solicitud elaboración flujos de trabajo • Solicitud de parametrización aplicativo ZEUS • Requerimientos tecnológicos (Software y Hardware) • Requerimientos de personal • Peligros y riesgos identificados • Requerimientos de elementos de escritorio y equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • PMO • Gestión Tecnológica • Gestión del Talento Humano • Administrativa y Suministros
<p>Todos los procesos</p> <p>Soluciones para el Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de optimización de operación • Estructuración de Soluciones 	<p>Estudios de productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Solicitar Política de operación al líder de proceso. • P. Planificar el modelo operativo del negocio • H. Realizar levantamiento de información de los procesos y procedimientos • H. Realizar estudio de tiempos y movimientos. • H. Realizar simulación del modelo operativo. • V. Analizar datos y determinar capacidad del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento estandarizado y actualización documental • Mecanismos de seguimiento y medición (KPI) • Requerimientos de personal e insumos • Requerimientos de espacio físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Soluciones para el Estado • Gestión del Talento Humano

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • P. Identificar y establecer recursos necesarios para el modelo operativo. • V.A. Proponer acciones correctivas o de mejora asociadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de mejoras en aplicativos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Tecnológica
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano • Administrativa y Suministros • Gestión Tecnológica • Procesos críticos 	<p>Solicitudes de cambios y actualizaciones.</p>	<p>Continuidad del Negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Planificar las acciones a seguir para el fortalecimiento de las estrategias de continuidad del negocio. • H. Alinear desde los procesos, las solicitudes y cambios frente a continuidad del negocio. • H. A. Actualizar los planes de continuidad del negocio BCP. • H. Brindar acompañamiento a los líderes de los procesos críticos y de apoyo para la realización de actividades enfocadas en continuidad del negocio. • P. Planificar la realización simulacros y pruebas de recuperación de operaciones. • V. Realizar seguimiento a la implementación del BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de continuidad del negocio. • Actualización de Planes de recuperación • Planes de simulacros y pruebas 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos críticos y de apoyo. • Equipo de manejo de crisis. Líderes funcionales de continuidad del negocio.
<ul style="list-style-type: none"> • Junta directiva y presidencia. • Comité institucional de Gestión y Desempeño. • Organismos del estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de CISA. • Plan estratégico sectorial. • Políticas y lineamientos de CISA. • Políticas y lineamientos sectoriales. • Modelo integrado de planeación y gestión. 	<p>Planeación de la Seguridad de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P: Definir la estrategia de seguridad de la información de la entidad con su alcance, objetivos, metas e indicadores. • P: Definir los planes, programas y proyectos para la implementación de la estrategia de seguridad de la información. • H: Comunicar el plan estratégico de seguridad de la información a todos los a todos los interesados. • H: Implementar los planes, programas y proyectos requeridos por la estrategia de seguridad de la información. • V.A: Medir y hacer seguimiento a los indicadores para verificar la consecución de los objetivos de la seguridad de la información de la entidad. • V.A. Identificar e Implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para la implementación eficaz del plan estratégico de seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de seguridad de la información. • Informes de avance y desempeño del plan estratégico de seguridad de la información. • Reportes de seguimiento e implementación de ACPM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente de CISA. • Comité institucional de gestión y desempeño. • Todos los procesos de CISA. <p>Organismos del estado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA. • Organismos del estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de activos • Tablas de retención documental. • Caracterización de procesos. • Modelos de gestión, de riesgos y de seguridad de la 	<p>Gestión de Activos de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P: Definir políticas y procedimientos para la identificación, valoración y clasificación de activos de información y protección de datos personales de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de activos de información valorados y clasificados. • Inventario de base de datos que contienen datos personales. • Políticas y procedimientos para la gestión de activos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA. • Organismos del estado. • Comité institucional de gestión y desempeño. <p>Auditoría Interna.</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	información del estado colombiano.	<ul style="list-style-type: none"> • H: Identificar, valorar y clasificar los activos de información de los procesos de la entidad y asegurar su tratamiento adecuado. • H: Identificar las bases de datos que contengan datos personales de la entidad y asegurar su tratamiento adecuado. • H: Reportar el estado de la gestión de activos de información y del cumplimiento de la protección de datos personales a las partes interesadas. • V: Asegurar que los activos de información permanecen inventariados, valorados y actualizados. • V: Realizar el seguimiento al cumplimiento de las políticas y metodologías de gestión de activos de información. • V.A: Identificar e Implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para la gestión eficaz de los activos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de seguimiento e implementación de ACPM. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Organismos del estado. • Todos los procesos de CISA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución política, leyes y decretos. • Directivas presidenciales y circulares. • Normas, resoluciones y acuerdos, guías, instructivos y requerimientos del estado Colombiano. • Normatividad interna (Circulares normativas, manuales, políticas, guías, instructivos) • Requerimientos contractuales. 	<p>Identificación y evaluación de requisitos legales aplicables</p> <ul style="list-style-type: none"> • P: Definir el procedimiento requeridos para la gestión del SIG. • P.H: Determinar los requisitos legales asociados. • H: Asegurar que se comunican a los funcionarios y contratistas la normatividad aplicable a la entidad. • H: Realizar análisis de brecha del estado actual de cumplimiento de normas aplicables a la entidad. • V: Verificar el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y controles. • V.A: Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para mejorar el cumplimiento normativo y legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de análisis de brecha y evaluaciones en seguridad de la información. • Matriz de Requisitos Legales Ambientales y de Seguridad de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité institucional de gestión y desempeño. • Organismos del estado. • Entes de control. • Procesos que manejan Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA. • Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de activos de información valorados y clasificados. • Matriz de riesgos de seguridad de la información. • Informes de auditoría de seguridad de la información. • Incidentes de seguridad de la información clasificados, valorados, tratados y documentados. 	<p>Seguimiento y medición del desempeño de la seguridad de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P: Definir los mecanismos y procedimientos a través de los cuales se hace medición y seguimiento a la gestión de la seguridad de la información. • H: Recopilar resultados del desempeño de la gestión de la seguridad de la información. • H: Realizar la revisión por la dirección. • V: Verificar el cumplimiento de la estrategia de seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión de la seguridad de la información por la dirección de CISA. • Informe de seguimiento y cierre de ACPM. • Informe de medición de avance de la implementación de la estrategia de seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente. • Comité institucional de gestión y desempeño. • Organismos del estado.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de seguimiento e implementación de ACPM. 	<ul style="list-style-type: none"> V.A: Seguimiento al cierre de hallazgos de revisiones y auditorías internas y externas de seguridad de la información. V: Verificar el cumplimiento de las metas V. A: Control y seguimiento a la implementación y cierre de acciones preventivas, correctivas o de mejora relacionadas con la seguridad de la información. 		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA PMO 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. Proyectos de mejora de aplicativos 	<p>Control de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas para el control la documentación del SIG en CISA. H. Realizar levantamiento de información y elaborar procedimiento. H. Realizar Análisis de impacto. H. Actualizar, modificar, elaborar o eliminar documentos del SIG. V. Solicitar concepto de Legal, Gestión Jurídica del Negocio, Gestión Tecnológica y/o Seguridad de la Información según sea el caso, en cuanto a las modificaciones. V. Identificar aspectos e impactos ambientales. V. Identificar peligros y riesgos de SST V. Verificar documentación actualizada con líderes de proceso. A. Adecuar documentación de acuerdo a observaciones. A. Solicitar mejoras o adecuaciones en aplicativos. V.A. Asegurar la disponibilidad de documentos vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de Impacto. Publicación documento del SIG Actualizado. Solicitud de actualización TRD. Solicitud de revisión de políticas establecidas en las circulares, procedimientos y demás normatividad interna de CISA (cuando aplique). Solicitud revisión cambios documentos del SIG vs. Impactos en aplicativos institucionales. Solicitud Actualización documentación página WEB y otros medios, en los casos que aplique. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Administrativa y Suministros Legal Gestión Jurídica del Negocio Gestión Tecnológica. PMO Mercadeo y Comunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Entes Certificadores 	<ul style="list-style-type: none"> No conformidades reales detectadas. No conformidades potenciales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Riesgos 	<p>Acciones Correctivas, preventivas y de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas para llevar a cabo las acciones correctivas, preventivas y /o de mejora en CISA. H. Detección de no conformidades reales, potenciales y/u oportunidades de mejora. H. Asesorar a los líderes de proceso en la eliminación de la causa raíz y la elaboración del plan de acción. H. Asignar auditores internos del SIG para seguimiento de ACPM y revisión de eficacia. V.A. Control, seguimiento y cierre de Acciones correctivas, Preventivas y/o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de Auditor Interno del SIG. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora. Reporte de seguimiento a ACPM para revisión por la dirección. Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Alta Dirección Todos los procesos de CISA

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<p>Procesos Misionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de producto y/o servicio no conforme. Reporte del tratamiento del producto y/o servicio no conforme 	<p>Control del Producto y/o Servicio No conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas para llevar a cabo el tratamiento del producto y/o servicio No Conforme. H. Proponer Acciones correctivas, preventivas y/o mejora, con respecto al producto no conforme detectado. V.A. Control y seguimiento de los procesos susceptibles de tener producto y/o servicio no conforme. H.V. Recopilar información de producto y/o servicio no conforme, para realizar revisión por la dirección. A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al tratamiento y control del producto o Servicio no conforme Controlado. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora provenientes de Producto o servicio No Conforme. Reporte de seguimiento al producto no conforme para revisión por la dirección. Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Misionales. Alta Dirección <p>Todos los procesos de CISA</p>
<p>Todos los procesos de CISA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de resultados de indicadores de Gestión del SIG. Aspectos e Impactos Ambientales Peligros y Riesgos SST Riesgos Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Resultados de las inspecciones ambientales y SGSST Incidentes y enfermedades de trabajo Competencia y Formación PQRD Controles de Seguridad de la Información 	<p>Seguimiento y Medición del desempeño del SIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas para el seguimiento y medición de los procesos del SIG. H. Asesorar a los procesos en la creación de mecanismos de seguimiento y medición. H. Recopilar resultados del desempeño del SIG. V. Verificar cumplimiento de metas de los procesos. V.A. Control, seguimiento y cierre de Acciones correctivas, Preventivas y/o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora. Reporte resultados del desempeño de procesos en la página web de CISA y aplicativo ISOLución. Reporte de seguimiento y medición de los procesos para revisión por la dirección. Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Clientes y Partes Interesadas Todos los procesos de CISA Alta Dirección Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Todos los procesos de CISA Partes Interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades y operaciones realizadas por los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control. Aspectos ambientales. Comunicaciones internas y externas asociadas aspectos e impactos, programas y controles. 	<p>Gestión Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Identificar y/o actualizar los aspectos ambientales provenientes de las actividades de los procesos del SIG. P.H. Realizar la evaluación de los aspectos ambientales. P.H. Realizar la valoración de los impactos ambientales P.H. Determinar los controles operacionales necesarios para la mejora del desempeño ambiental. P.H. Establecer e implementar planes y programas para el control de los impactos ambientales identificados. H.V. Identificar y evaluar requisitos legales aplicables H. Comunicar los programas y controles relacionados con los impactos ambientales de las actividades en las que participan. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz Aspectos e Impactos Ambientales Matriz de Requisitos Legales Programas, y controles operacionales aprobados e implementados. Informes de desempeño. Registro de Capacitaciones. Reporte del desempeño ambiental del SIG para revisión por la dirección. Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Alta Dirección <p>Todos los procesos de CISA.</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa y Suministros • Gestión de Activos Inmuebles y otro activos • Gestión de Activos Cartera • Gestión Tecnológica • Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y reevaluación de proveedores • Informe de desempeño de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • V. Verificar el cumplimiento eficaz de los programas y planes para el control de los impactos ambientales. • V. Gestionar la realización de evaluaciones, monitoreos e inspecciones requeridos para el seguimiento y evaluación del SGA. • P.H. Establecer plan de Emergencia ambiental. • V.A. Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. • P.H.V.A. Identificar, actualizar, comunicar y evaluar cumplimiento de los requisitos legales y otros suscritos aplicables. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Internos del SIG. • Auditoría Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Auditorías. • Informes de auditoría • Necesidades de cierre de hallazgos. • Programa Anual de Auditorías Internas 	<p>Auditorías Internas del SIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Definir y determinar políticas para las Auditorías Internas del SIG. • P. Determinar Programa de Auditorías Internas del SIG. • H. Asignar Auditores Internos a los procesos. • H. Realizar seguimiento a evaluación de auditores. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del programa de Auditorías. • H.V. Solicitar informes de auditorías y realizar seguimiento a su entrega. • V.A. Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas, Preventivas y/o de mejora. • V.A. Seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditorías Internas del SIG. • Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora provenientes de auditorías internas del SIG. • Reporte resultados de Auditorías Internas del SIG para revisión por la dirección. • Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Alta Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión • Objetivos a corto, mediano y largo plazo. • Estrategias • Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción • Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales 		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico. • Cumplimiento de los Proyectos del Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Soluciones para el Estado
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal competente para el desempeño de funciones. • Desarrollo del talento humano 		<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación • Evaluación de competencias y requerimientos generales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. • Pago de Nómina. • Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. • Desarrollo del plan de bienestar • Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. • Entrega de elementos ergonómicos. • Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. • Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo • Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano • COPASST
<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa y Suministros • Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondeos de mercado según los requerimientos • Entrega de bienes y servicios • Entrega de suministros • Infraestructura física en condiciones seguras • Entrega de correspondencia • Tablas de retención documental Tiquetes 		<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos y Justificaciones. • Términos de Referencia. • Solicitudes de Pedidos de suministros. • Solicitudes de Mantenimiento y reparaciones • Documentos de Correspondencia • Entrega de Documentos para archivo • Solicitud de tiquetes 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa y Suministros • Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> • Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. 		<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Disciplinario Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). • Servicio de soporte tecnológico 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios • Solicitud de servicios informáticos • Solicitud soporte tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Tecnológica

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas oportunamente. ✓ Acciones para Tratamiento de Riesgos S.I. ✓ Gestión de vulnerabilidades Técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> • MN011: Código de Buen Gobierno • MN013: Manual del Sistema Integrado de Gestión. • MN015: Manual EFR – Empresa Familiarmente Responsable • MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo • MN022: Manual de Continuidad del Negocio • CN016: Elaboración y control de documentos del SIG. • CN023: Programa de Gestión Documental. • CN093: Políticas y Procedimientos de Infraestructura Tecnológica • CN120: Políticas y procedimiento para Planear y ejecutar Auditorías Internas al SIG. • CN107: Política y procedimientos para la Gestión de Riesgos. • MN014: Política de Comunicación Institucional • Memorando Circular 056: Procedimiento para el Estudio de Productividad de Soluciones de Cartera • Memorando Circular No. 37: Política de tratamiento de datos personales • Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión – SIG
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Dirección General ✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Zona Centro ✓ Generación de Residuos Sólidos Inorgánicos ✓ Porcentaje de incidentes de Seguridad de la Información ✓ Gestión de la Cultura en Seguridad de la información 	

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD	JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD