CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

CISA CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

Compra, venta y administración de activos del Estado

OBJETIVO
Optimizar los procesos para incrementar la productividad de CISA, alineando la operación de los procesos en articulación con los estándares del SIG, el MIPG y el MSPI.
ALCANCE
Comprende las actividades de optimización y análisis de productividad de los procesos de CISA, 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 en articulación con el MIPG y el MSPI.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
• Todos los procesos • Partes interesadas	• Solicitud de modificación documentación del SIG - ZEUS • Requerimientos y/o necesidades y recomendaciones para la mejora. • Lineamientos del MIPG • No conformidades reales detectadas. • No conformidades potenciales detectadas. • Oportunidades de mejora detectadas. • Lineamientos y directrices de operación.	**Mejora y optimización de procesos:** • **P.** Definir los lineamientos para promover la mejora de los procesos de CISA. • **H.** Identificar reprocesos, ineficiencias y desperdicios, así como oportunidades de mejora de los procesos, asociadas al cambio solicitado. • **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. • **H.** Realizar la actualización de la documentación de los procesos. • **V.A.** Proponer la acción correctiva, preventiva o de mejora, si aplica.	• Publicación documento del SIG Actualizado. • Flujos de trabajo. • Socialización y sensibilización de los cambios. • Solicitud elaboración flujos de trabajo en ZEUS • Solicitud de parametrización aplicativo ZEUS • Requerimientos tecnológicos (Software y Hardware) • Requerimientos de personal • Manual de funciones y responsabilidades por cargo • Peligros y riesgos identificados	• Todos los procesos • Gestión Tecnológica • Gestión del Talento Humano
Todos los procesos Otras partes Interesadas Soluciones para el Estado	• Oportunidades de optimización de operación • Estructuración de Soluciones	**Estudios de productividad** • **P.** Definir los lineamientos para atender las necesidades de estimaciones y estudios de productividad en la estructuración de soluciones**.** • **P.** Definir y establecer lineamientos para los estudios de productividad de los procesos de CISA y los análisis de carga o capacidad de los mismos. • **H.** Realizar levantamiento de información de los procesos y procedimientos • **H.** Identificar reprocesos, ineficiencias y desperdicios, así como oportunidades de mejora de los procesos, asociadas al cambio solicitado. • **H.** Realizar análisis de cargas y volumetrías • **H.** Realizar estudio de tiempos y movimientos. • **H.** Realizar simulaciones de los procesos o soluciones, cuando se requieran	• Estudio de productividad • Procedimiento estandarizado y actualización documental • Mecanismos de seguimiento y medición (KPI) • Estimaciones de soluciones • Estudios de productividad • Requerimientos de personal Manual de funciones y Responsabilidades por cargo • Requerimientos de espacio físico	• Todos los procesos • Soluciones para el Estado • Gestión del Talento Humano • Administrativa y Suministros • Gestión Tecnológica

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

Compra, venta y administración de activos del Estado

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		• **V.** Analizar datos y determinar capacidad del proceso. • **V.** Identificar y establecer recursos necesarios para los procesos o soluciones de nuevos negocios. • **V.A.** Proponer acciones correctivas o de mejora asociadas	• Requerimientos de mejoras en aplicativos institucionales	
• Gestión del Talento Humano • Administrativa y Suministros • Gestión Tecnológica • Procesos críticos	Solicitudes de cambios y actualizaciones.	**Continuidad del Negocio** • **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.	• Plan de continuidad del negocio. • Actualización de Planes de recuperación • Planes de simulacros y pruebas	• Procesos críticos y de apoyo. • Equipo de manejo de crisis. • Líderes funcionales de continuidad del negocio. • Comité de Continuidad del Negocio
• Junta directiva y presidencia. • Comité institucional de Gestión y Desempeño. • Organismos del estado.	• Plan estratégico de CISA. • Plan estratégico sectorial. • Políticas y lineamientos de CISA. • Políticas y lineamientos sectoriales. • Modelo integrado de planeación y gestión.	**Planeación de la Seguridad de la Información:** • **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.	• 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.	• Presidente de CISA. • Comité institucional de gestión y desempeño. • Todos los procesos de CISA. Organismos del estado.
• Todos los procesos de CISA. • Organismos del estado.	• Inventario de activos • Tablas de retención documental. • Caracterización de procesos. • Modelos de gestión, de riesgos y de seguridad de la	**Gestión de Activos de información:** • **P:** Definir políticas y procedimientos para la identificación, valoración y clasificación de activos de información y protección de datos personales de la entidad.	• 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.	• Todos los procesos de CISA. • Organismos del estado. • Comité institucional de gestión y desempeño. Auditoría Interna.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	información del estado colombiano.	• **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.	• Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.	
• Todos los procesos de CISA. • Organismos del estado. • Ciudadanos. • Auditoría Interna. • Proveedores	• Eventos de seguridad de la información, seguridad informática o tecnología. • Informes de auditoría interna y externa. • Resultados de análisis de vulnerabilidades. • Resultados de pruebas de ingeniería social. • PQR's de la ciudadanía.	**Gestión de Incidentes de seguridad de la información:** • P: Definir políticas y procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad de la información. • H: Identificar, valorar, dar tratamiento y documentar los incidentes de seguridad de la información. • H: Liderar y coordinar las actividades de gestión de los incidentes con los diferentes procesos y partes externas involucradas. • H: Generar reportes de la gestión de incidentes a las partes interesadas. • V: Hacer seguimiento a los incidentes de seguridad de la información para determinar su adecuada contención, erradicación y recuperación. • V.A: Identificar lecciones aprendidas e Implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para la gestión eficaz de los incidentes de seguridad de la información.	• Incidentes de seguridad de la información clasificados, valorados, tratados y documentados. • Informes ejecutivos y técnicos de la gestión de incidentes a las partes interesadas. • Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.	• Presidente de CISA. • Comité institucional de gestión y desempeño. • Organismos del estado. • Entes de control. • Auditoría Interna. • Comité asesor de Junta Directiva de Auditoría.
• Todos los procesos de CISA. • Proveedores	• Inventario de activos de información valorados y clasificados. • Matriz de riesgos de seguridad de la información. • Informes de auditoría de seguridad de la información.	**Seguimiento y medición del desempeño de la seguridad de la información:** • **P:** Definir los mecanismos y procedimientos a través de los cuales se le 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.	• 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	• Presidente. • Comité institucional de gestión y desempeño. • Organismos del estado.

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	• Incidentes de seguridad de la información clasificados, valorados, tratados y documentados. • Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.	• **V:** Verificar el cumplimiento de la estrategia de seguridad de la información. • **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.		
• Organismos del estado. • Todos los procesos de CISA.	• 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. • Aspectos e impactos ambientales • Activos de información • MIPG	**Identificación y evaluación de requisitos legales aplicables** • **P:** Definir el procedimiento requeridos para la gestión del Sistema de gestión ambiental, SST y SGSI. • **P.H:** Identificar los requisitos legales asociados a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información. • **H:** Asegurar que se comunican a los funcionarios y contratistas la normatividad aplicable a la entidad, con referencia a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información. • **H:** Realizar análisis de brecha del estado actual de cumplimiento de normas aplicables a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información. • V: Verificar el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y controles de seguridad de la información. • V: Gestionar la realización de evaluaciones independientes de controles y estado de las vulnerabilidades de seguridad de la información. • V: Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros suscritos aplicables a la seguridad de la información. • **V.A:** Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para mejorar el cumplimiento normativo y legal aplicable a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información.	• Informes de análisis de brecha y evaluaciones en seguridad de la información. • Matriz de Requisitos Legales Ambientales y de Seguridad de la Información • Acciones correctivas o de mejora	• Comité institucional de gestión y desempeño. • Organismos del estado. • Entes de control. • Procesos que implementan control operacional
• Todos los procesos de CISA	• Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. • Solicitud de modificación normograma de proceso	**Control de documentos**: • **P.** Definir y determinar políticas para el control la documentación del SIG en CISA.	• Solicitudes de revisión y aprobación publicación documento • Actualización normograma por proceso • Publicación documento del SIG Actualizado.	• Todos los procesos de CISA

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

Compra, venta y administración de activos del Estado

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
• PMO	• Actas de Comités de Junta Directiva, Presidencia o del Negocio • Modelo Integrado de Planeación y Gestión • Proyectos de mejora de aplicativos	• **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 con observaciones. • **A.** Solicitar mejoras o adecuaciones en aplicativos. **V.A.** Asegurar la disponibilidad de documentos vigentes.	• 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.	• Legal • Gestión Jurídica del Negocio • Gestión Tecnológica. • PMO Mercadeo y Comunicaciones
• Todos los procesos de CISA • Otras partes interesadas	• No conformidades reales detectadas. • Oportunidades de mejora detectadas. • Riesgos • Modelo Integrado de Planeación y Gestión	**Acciones Correctivas, preventivas y de mejora:** • **P.** Definir y determinar políticas para llevar a cabo las acciones correctivas y /o de mejora en CISA. • **H.** Detección de no conformidades reales 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.	• 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	• Todos los procesos de CISA • Alta Dirección Todos los procesos de CISA
Procesos Misionales.	• Identificación de producto y/o servicio no conforme. Reporte del tratamiento del producto y/o servicio no conforme	**Control del Producto y/o Servicio No conforme**: • **P.** Definir y determinar políticas y lineamientos para llevar a cabo el tratamiento del producto y/o servicio No Conforme. • **H.V.** Recopilar información de producto y/o servicio no conforme, para realizar revisión por la dirección. • **A.** Proponer Acciones correctivas y/o de mejora, con respecto al producto no conforme detectado.	• 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.	• Procesos Misionales. • Alta Dirección Todos los procesos de CISA
Todos los procesos de CISA	• Reporte de resultados de indicadores de Gestión del SIG. • Aspectos e Impactos Ambientales • Peligros y Riesgos SST • Riesgos	**Seguimiento y Medición del desempeño del SIG:** • **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.	• Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora.	• Todos los procesos de CISA • Clientes y Partes Interesadas • Todos los procesos de CISA

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	• Análisis de resultados. • Implementación de acciones correctivas 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	• **H.** Recopilar resultados del desempeño del SIG. • **V.** Verificar cumplimiento de metas de los procesos. • **V.A.** Control, seguimiento y cierre de Acciones correctivas y/o 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.	• Alta Dirección • Todos los procesos de CISA
• Todos los procesos de CISA • Todos los procesos de CISA • Partes Interesadas • Administrativa y Suministros • Gestión de Activos Inmuebles y otro activos • Gestión de Activos Cartera • Gestión Tecnológica Gestión del Talento Humano	• Actividades y operaciones realizadas por los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control. • Aspectos ambientales. • Comunicaciones o requerimientos internos y externos asociadas aspectos e impactos, programas y controles. • Evaluación y reevaluación de proveedores • Informe de desempeño de proveedores	**Gestión Ambiental** • **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. • **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.** Comunicar los programas y controles relacionados con los impactos ambientales de las actividades en las que participan. • **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 y/o de mejora asociadas.	• Matriz Aspectos e Impactos Ambientales • 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.	• Todos los procesos • Alta Dirección Todos los procesos de CISA.

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

Compra, venta y administración de activos del Estado

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
• Auditores Internos del SIG. • Auditoría Interna	• Plan de Auditorías. • Informes de auditoría • Necesidades de cierre de hallazgos. • Programa Anual de Auditorías Internas	**Auditorías Internas del SIG:** • **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. • **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 y/o de mejora.	• 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.	• Todos los procesos de CISA • Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los procesos de CISA • Alta Dirección • Todos los procesos .
• Direccionamiento Estratégico	• 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		• Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico. • Cumplimiento de los Proyectos del Proceso	• Direccionamiento Estratégico • Soluciones para el Estado
• Gestión del Talento Humano	• Personal competente para el desempeño de funciones. • Desarrollo del talento humano • 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.		• Necesidades de capacitación • Evaluación de competencias y requerimientos generales. • 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.	• Gestión del Talento Humano • Gestión del Talento Humano • COPASST

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	• Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.			
• Administrativa y Suministros • Gestión Documental	• 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		• 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	• Administrativa y Suministros • Gestión Documental
• Control Disciplinario Interno	• Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.		• Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica)	• Control Disciplinario Interno
• Gestión Tecnológica	• Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). • Servicio de soporte tecnológico		• Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios • Solicitud de servicios informáticos • Solicitud soporte tecnológico	• Gestión Tecnológica

INDICADORES DE GESTIÓN	
EFICACIA	✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas oportunamente. ✓ Acciones para Tratamiento de Riesgos S.I. ✓ Gestión de vulnerabilidades Técnicas
EFICIENCIA	✓ 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

DOCUMENTOS A APLICAR
• 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.
• CN128: Políticas y procedimientos de Seguridad de la Información
• 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

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