



OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la optimización de los procesos y el incremento de la productividad de CISA, alineando la operación a la estrategia y a las iniciativas organizacionales, 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
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de modificación documentación del SIG - ZEUS Requerimientos y/o necesidades y recomendaciones para la mejora. Lineamientos del MIPG No conformidades reales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Lineamientos y directrices de operación. 	<p>Mejora y optimización de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 o de mejora, si aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación documento del SIG Actualizado. Flujos de trabajo. Socialización 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 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Jefatura de Operaciones Tecnológicas Gestión del Talento Humano
<p>Todos los procesos Otras partes Interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Soluciones para el Estado 	<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. 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 estos. 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 de trabajo. H. Realizar estudio de tiempos y movimientos. H. Realizar simulaciones de los procesos o soluciones, cuando se requieran. V. Analizar datos y determinar capacidad del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Requerimientos de mejoras en aplicativos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Vicepresidencia de Soluciones para el Estado Gerencia de Recursos Administrativa y Suministros PMO



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Procesos Críticos 	<p>Solicitudes de cambios y actualizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> V. Identificar y establecer recursos necesarios para los procesos o soluciones de nuevos negocios. V.A. Proponer acciones correctivas o de mejora asociadas <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. Comité 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 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 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. Organismos del estado.
<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 información del estado colombiano. 	<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. H: Identificar, valorar y clasificar los activos de información de los procesos de la entidad y asegurar su tratamiento adecuado. 	<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. Reportes de seguimiento e implementación de ACPM. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA. Organismos del estado. Comité institucional de gestión y desempeño. Auditoría Interna.



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> 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"> Todos los procesos de CISA. Organismos del estado. Ciudadanos. Auditoría Interna. Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Gestión de Incidentes de seguridad de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Presidente de CISA. Comité institucional de gestión y desempeño. Organismos del estado. Entes de control. Auditoría Interna. Comité asesor de Junta Directiva de Auditoría.
<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. Reportes de seguimiento e implementación de ACPM. 	<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 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. 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. 	<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"> 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. Aspectos e impactos ambientales Activos de información MIPG 	<ul style="list-style-type: none"> V: Verificar el cumplimiento de las metas V. A: Control y seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas o de mejora relacionadas con la seguridad de la información. <p>Identificación y evaluación de requisitos legales aplicables</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<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 Acciones correctivas o de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Comité institucional de gestión y desempeño. Organismos del estado. Entes de control. Procesos que implementan control operacional
<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. Solicitud de modificación normograma de proceso Actas de Comités de Junta Directiva, Presidencia o del Negocio Modelo Integrado de Planeación y Gestión 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. 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. V.A. Asegurar la disponibilidad de documentos vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de revisión y aprobación publicación documento Publicación documento del SIG Actualizado. 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 PMO Dirección de Comunicaciones, Mercado y Relacionamento



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Otras partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> No conformidades reales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Riesgos Modelo Integrado de Planeación y Gestión 	<p>Acciones Correctivas y de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de Auditor Interno del SIG. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas 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
Procesos Misionales.	<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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas 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 Todos los procesos de CISA
Todos los procesos de CISA	<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 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 y/o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas 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 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades y operaciones realizadas por los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control. Aspectos ambientales. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz Aspectos e Impactos Ambientales Programas, y controles operacionales aprobados e implementados. Informes de desempeño. Registro de Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Partes Interesadas <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Recursos • Gerencia Inmobiliaria • Gerencia de Cartera Jefatura de Operaciones Tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones o requerimientos internos y externos asociadas aspectos e impactos, programas y controles. • Evaluación y reevaluación de proveedores • Informe de desempeño de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Alta Dirección • Todos los procesos de CISA.
<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Internos del SIG. <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. 	<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 • Comité Institucional de Gestión y Desempeño <p>Todos los procesos de CISA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta Dirección • Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información 	<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"> • Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos Gestión del Talento Humano COPASST
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos Coordinación de 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"> Gerencia de Recursos Coordinación de Gestión Documental
<p>Jefatura de Control Interno Disciplinario</p>	<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"> Jefatura de Control Interno Disciplinario
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Operaciones Tecnológicas 	<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"> Jefatura de Operaciones Tecnológicas



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. • 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
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Dirección General ✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Agencia 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