



# CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



## 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"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de modificación documentación del SIG - ZEUS</li> <li>• Requerimientos y/o necesidades y recomendaciones para la mejora.</li> <li>• Lineamientos del MIPG</li> <li>• No conformidades reales detectadas.</li> <li>• Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>• Lineamientos y directrices de operación.</li> </ul>	<p><b>Mejora y optimización de procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>P.</b> Definir los lineamientos para promover la mejora de los procesos de CISA.</li> <li>• <b>H.</b> Identificar reprocesos, ineficiencias y desperdicios, así como oportunidades de mejora de los procesos, asociadas al cambio solicitado.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar levantamiento de información.</li> <li>• <b>H.</b> Estructurar la mejora del proceso, alineada a la estrategia de la organización.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar análisis de impacto.</li> <li>• <b>H.</b> Articular mejora, con la operatividad de los demás procesos.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar la actualización de la documentación de los procesos.</li> <li>• <b>V.A.</b> Proponer la acción correctiva o de mejora, si aplica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación documento del SIG actualizado.</li> <li>• Flujos de trabajo.</li> <li>• Socialización de los cambios.</li> <li>• Solicitud elaboración flujos de trabajo en ZEUS</li> <li>• Solicitud de parametrización aplicativo ZEUS</li> <li>• Requerimientos tecnológicos (Software y Hardware)</li> <li>• Requerimientos de personal</li> <li>• Manual de funciones y responsabilidades por cargo</li> <li>• Peligros y riesgos identificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Infraestructura y Soporte</li> <li>• Sistemas de Información</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Otras partes interesadas</li> <li>• Estructuración de Proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de optimización de operación</li> <li>• Estructuración de Soluciones</li> </ul>	<p><b>Estudios de productividad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>P.</b> Definir los lineamientos para atender las necesidades de estimaciones y estudios de productividad en la estructuración de soluciones.</li> <li>• <b>P.</b> Definir y establecer lineamientos para los estudios de productividad de los procesos de CISA y los análisis de carga o capacidad de estos.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar levantamiento de información de los procesos y procedimientos</li> <li>• <b>H.</b> Identificar reprocesos, ineficiencias y desperdicios, así como oportunidades de mejora de los procesos, asociadas al cambio solicitado.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar análisis de cargas de trabajo.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar estudio de tiempos y movimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de productividad o análisis de cargas de trabajo</li> <li>• Procedimiento estandarizado y actualización documental</li> <li>• Mecanismos de seguimiento y medición (KPI) (si se requiere)</li> <li>• Estimaciones de soluciones</li> <li>• Estudios de productividad</li> <li>• Requerimientos de personal</li> <li>• Manual de funciones y responsabilidades por cargo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Estructuración de Proyectos</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• Sistemas de Información</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



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



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de gestión, de riesgos y de seguridad de la información del estado colombiano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>P:</b> Definir políticas y procedimientos para la identificación, valoración y clasificación de activos de información y protección de datos personales de la entidad.</li> <li><b>H:</b> Identificar, valorar y clasificar los activos de información de los procesos de la entidad y asegurar su tratamiento adecuado.</li> <li><b>H:</b> Identificar las bases de datos que contengan datos personales de la entidad y asegurar su tratamiento adecuado.</li> <li><b>H:</b> Reportar el estado de la gestión de activos de información y del cumplimiento de la protección de datos personales a las partes interesadas.</li> <li><b>V:</b> Asegurar que los activos de información permanecen inventariados, valorados y actualizados.</li> <li><b>V:</b> Realizar el seguimiento al cumplimiento de las políticas y metodologías de gestión de activos de información.</li> <li><b>V.A:</b> Identificar e Implementar acciones correctivas o de mejora para la gestión eficaz de los activos de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y procedimientos para la gestión de activos de información.</li> <li>Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA.</li> <li>Organismos del estado.</li> <li>Ciudadanos.</li> <li>Auditoría Interna.</li> <li>Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos de seguridad de la información, seguridad informática o tecnología.</li> <li>Informes de auditoría interna y externa.</li> <li>Resultados de análisis de vulnerabilidades.</li> <li>Resultados de pruebas de ingeniería social.</li> <li>PQR's de la ciudadanía.</li> </ul>	<p><b>Gestión de Incidentes de seguridad de la información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P:</b> Definir políticas y procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad de la información.</li> <li><b>H:</b> Identificar, valorar, dar tratamiento y documentar los incidentes de seguridad de la información.</li> <li><b>H:</b> Liderar y coordinar las actividades de gestión de los incidentes con los diferentes procesos y partes externas involucradas.</li> <li><b>H:</b> Generar reportes de la gestión de incidentes a las partes interesadas.</li> <li><b>V:</b> Hacer seguimiento a los incidentes de seguridad de la información para determinar su adecuada contención, erradicación y recuperación.</li> <li><b>V.A:</b> Identificar lecciones aprendidas e Implementar acciones correctivas o de mejora para la gestión eficaz de los incidentes de seguridad de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes de seguridad de la información clasificados, valorados, tratados y documentados.</li> <li>Informes ejecutivos y técnicos de la gestión de incidentes a las partes interesadas.</li> <li>Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente de CISA.</li> <li>Organismos del estado.</li> <li>Entes de control.</li> <li>Auditoría Interna.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA.</li> <li>Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventario de activos de información valorados y clasificados.</li> <li>Matriz de riesgos de seguridad de la información.</li> <li>Informes de auditoría de seguridad de la información.</li> </ul>	<p><b>Seguimiento y medición del desempeño de la seguridad de la información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P:</b> 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de revisión de la seguridad de la información por la dirección de CISA.</li> <li>Informe de seguimiento y cierre de ACPM.</li> <li>Informe de medición de avance de la implementación de la estrategia de seguridad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente de CISA.</li> <li>Organismos del estado.</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes de seguridad de la información clasificados, valorados, tratados y documentados.</li> <li>Reportes de seguimiento e implementación de ACPM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>H:</b> Recopilar resultados del desempeño de la gestión de la seguridad de la información.</li> <li><b>H:</b> Realizar la revisión por la dirección.</li> <li><b>V:</b> Verificar el cumplimiento de la estrategia de seguridad de la información.</li> <li><b>V.A:</b> Realizar seguimiento al cierre de hallazgos de revisiones y auditorías internas y externas de seguridad de la información.</li> <li><b>V:</b> Verificar el cumplimiento de las metas</li> <li><b>V.A.</b> Controlar y realizar seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas o de mejora relacionadas con la seguridad de la información.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismos del estado.</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución política, leyes y decretos.</li> <li>Directivas presidenciales y circulares.</li> <li>Normas, resoluciones y acuerdos, guías, instructivos y requerimientos del estado colombiano.</li> <li>Normatividad interna (Circulares normativas, manuales, políticas, guías, instructivos)</li> <li>Requerimientos contractuales.</li> <li>Aspectos e impactos ambientales</li> <li>Activos de información</li> <li>MIPG</li> </ul>	<p><b>Identificación y evaluación de requisitos legales aplicables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P:</b> Definir el procedimiento requerido para la identificación y evaluación de requisitos legales</li> <li><b>P.H:</b> Identificar los requisitos legales asociados a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información.</li> <li><b>H:</b> Asegurar que se comunican a los funcionarios y contratistas la normatividad aplicable a la entidad, con respecto a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información.</li> <li><b>H:</b> Realizar análisis de brecha del estado actual de cumplimiento de legislación aplicable a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información.</li> <li><b>V:</b> Gestionar la realización de evaluaciones independientes de controles y estado de las vulnerabilidades de seguridad de la información.</li> <li><b>V.A:</b> Identificar e implementar acciones correctivas o de mejora asociadas al cumplimiento normativo y legal aplicable a la gestión ambiental y a la gestión de Seguridad de la Información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de análisis de brecha y evaluaciones en seguridad de la información.</li> <li>Matriz de Requisitos Legales Ambientales y de Seguridad de la Información</li> <li>Acciones correctivas o de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismos del estado.</li> <li>Entes de control.</li> <li>Procesos que implementan control operacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Sistemas de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de mejora de proceso.</li> <li>Solicitud de modificación normograma de proceso</li> <li>Actas de Comités de Junta Directiva, Presidencia o del Negocio</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> </ul>	<p><b>Gestión de los cambios y control de documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Definir y determinar políticas para el análisis del impacto de los cambios y el control la documentación del SIG en CISA.</li> <li><b>H.</b> Realizar levantamiento de información y elaborar procedimiento.</li> <li><b>H.</b> Realizar análisis de impacto en otros procesos, tecnología, recursos.</li> <li><b>H.</b> Actualizar, modificar, elaborar o eliminar documentos del SIG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de revisión y aprobación publicación documento</li> <li>Publicación documento del SIG Actualizado.</li> <li>Manuales de responsabilidades y funciones actualizados</li> <li>Solicitud revisión cambios documentos vs. Impactos en aplicativos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Sistemas de Información</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de mejora de aplicativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V. Identificar aspectos e impactos ambientales.</li> <li>V. Identificar peligros y riesgos de SST</li> <li>V. Verificar documentación actualizada con líderes de proceso.</li> <li>A. Adecuar documentación de acuerdo con observaciones.</li> <li>V.A. Asegurar la disponibilidad de documentos vigentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud Actualización documentación página WEB y otros medios, en los casos que aplique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones y mercadeo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Otras partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No conformidades reales detectadas.</li> <li>Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>Riesgos</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> </ul>	<p><b>Acciones Correctivas y de mejora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>P. Definir y determinar políticas para llevar a cabo las acciones correctivas y/o de mejora en CISA.</li> <li>H. Detección de no conformidades reales y/u oportunidades de mejora.</li> <li>H. Asesorar a los líderes de proceso en la identificación y eliminación de la causa raíz.</li> <li>H. Asignar auditores internos del SIG para seguimiento de y revisión de la eficacia de acciones correctivas y oportunidades de mejora.</li> <li>V.A. Control, seguimiento y cierre de Acciones correctivas o de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de Auditor Interno del SIG.</li> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Reporte de seguimiento a ACPM para revisión por la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Auditor Interno del SIG</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>
Procesos Operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de salidas no conformes.</li> <li>Reporte del tratamiento y control de las salidas no conformes.</li> </ul>	<p><b>Control salidas No conformes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>P. Definir y determinar políticas y lineamientos para llevar a cabo el control de las salidas no conformes.</li> <li>H.V. Recopilar información de producto y/o servicio no conforme, para realizar revisión por la dirección.</li> <li>A. Proponer Acciones correctivas y/o de mejora, con respecto a la metodología del control de salidas no conformes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora provenientes de las salidas no conformes</li> <li>Reporte de salidas no conformes para revisión por la dirección.</li> <li>Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos Operativos.</li> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>
Todos los procesos de CISA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de resultados de indicadores de Gestión.</li> <li>Aspectos e Impactos Ambientales</li> <li>Peligros y Riesgos SST</li> <li>Riesgos</li> <li>Análisis de resultados.</li> <li>Implementación de acciones correctivas y/o de mejora.</li> <li>Resultados de las inspecciones ambientales y SGSST</li> <li>Incidentes y enfermedades de trabajo</li> </ul>	<p><b>Seguimiento y Medición del desempeño del SIG:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>P. Definir y determinar políticas y procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos de CISA.</li> <li>H. Asesorar a los procesos en la creación de mecanismos de seguimiento y medición.</li> <li>H. Recopilar resultados del desempeño del SIG.</li> <li>V. Verificar cumplimiento de metas de los procesos.</li> <li>V.A. Control, seguimiento de Acciones correctivas y/o de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Reporte resultados del desempeño de procesos en el aplicativo ISOLución.</li> <li>Reporte de seguimiento y medición de los procesos para revisión por la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia y Formación</li> <li>PQRD</li> <li>Controles de Seguridad de la Información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades y operaciones realizadas por los procesos Estratégicos, Operativos, de Apoyo y de Evaluación y Control.</li> <li>Aspectos ambientales.</li> <li>Comunicaciones o requerimientos internos y externos asociadas aspectos e impactos, programas y controles.</li> </ul>	<p><b>Gestión Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Identificar y/o actualizar los aspectos ambientales provenientes de las actividades de los procesos del SIG.</li> <li><b>P.H.</b> Realizar la evaluación de los aspectos ambientales.</li> <li><b>H.</b> Realizar la valoración de los impactos ambientales</li> <li><b>P.H.</b> Determinar los controles operacionales necesarios para la mejora del desempeño ambiental.</li> <li><b>P.H.</b> Establecer e implementar planes y programas para el control de los impactos ambientales identificados.</li> <li><b>H.</b> Comunicar los programas y controles relacionados con los impactos ambientales de las actividades en las que participan.</li> <li><b>V.</b> Verificar el cumplimiento eficaz de los programas y planes para el control de los impactos ambientales.</li> <li><b>V.</b> Gestionar la realización de evaluaciones, monitoreos e inspecciones requeridos para el seguimiento y evaluación del SGA.</li> <li><b>P.H.</b> Establecer plan de Emergencia ambiental.</li> <li><b>V.A.</b> Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas y/o de mejora asociadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz Aspectos e Impactos Ambientales</li> <li>Programas y controles operacionales aprobados e implementados.</li> <li>Informes de desempeño.</li> <li>Registro de Capacitaciones.</li> <li>Reporte del desempeño ambiental del SIG para revisión por la dirección.</li> <li>Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos de CISA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Audidores Internos del SIG.</li> <li>Auditoría Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Auditorías.</li> <li>Informes de auditoría interna</li> <li>Necesidades de cierre de hallazgos.</li> <li>Programa Anual de Auditorías Internas</li> </ul>	<p><b>Auditorías Internas del SIG:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Definir y determinar políticas y procedimientos para planificación y ejecución de las Auditorías Internas del SIG.</li> <li><b>P.</b> Determinar Programa de Auditorías Internas del SIG.</li> <li><b>H.</b> Asignar Auditores Internos del SIG a los procesos.</li> <li><b>V.</b> Realizar seguimiento al cumplimiento del programa de Auditorías.</li> <li><b>H.V.</b> Solicitar informes de auditorías y realizar seguimiento a su entrega.</li> <li><b>V.A.</b> Realizar seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas y/o de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Auditorías Internas del SIG.</li> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora provenientes de auditorías internas del SIG.</li> <li>Reporte resultados de Auditorías Internas del SIG para revisión por la dirección.</li> <li>Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección.</li> <li>Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, Visión y lineamientos estratégicos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos Estratégicos</li> <li>Proyectos Estratégicos</li> <li>Lineamientos para la implementación del MIPG</li> <li>Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica</li> <li>Planes de mejoramiento MIPG</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgos operativos y de corrupción gestionados</li> <li>Informes de eficacia de controles de los riesgos</li> <li>Evaluación FURAG</li> <li>Informes de gestión</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamiento con la Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticionario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente para el desempeño de funciones.</li> <li>Desarrollo del talento humano</li> <li>Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos.</li> <li>Pago de Nómina.</li> <li>Desarrollo de las políticas y beneficios EFR.</li> <li>Desarrollo del plan de bienestar</li> <li>Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE.</li> <li>Entrega de elementos ergonómicos.</li> <li>Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de capacitación</li> <li>Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc.</li> <li>Evaluación de competencias y requerimientos generales.</li> <li>Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de bienes y servicios.</li> <li>Entrega de suministros.</li> <li>Infraestructura física en condiciones seguras.</li> <li>Tiquetes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> <li>COPASST</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de correspondencia.</li> <li>Tablas de retención documental.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de pedidos de suministros.</li> <li>Solicitudes de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>Solicitud de Tiquetes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de correspondencia.</li> <li>Entrega de Documentos para archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de contratación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Contrato elaborado</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Estudio de mercados</li><li>Justificación de la necesidad</li><li>Proyecto de acta de liquidación</li><li>Informe de supervisión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de Contratación</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Control Disciplinario Interno</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.</li><li>Sensibilización temas disciplinarios</li><li>Autos interlocutorios y de trámites</li><li>Comunicaciones</li><li>Citaciones</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Control Disciplinario Interno</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Infraestructura y Soporte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones).</li><li>Servicio de soporte tecnológico.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios</li><li>Solicitud de servicios informáticos</li><li>Solicitud soporte tecnológico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Infraestructura y Soporte</li></ul>



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
<b>EFICACIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas oportunamente.</li> <li>✓ Acciones para Tratamiento de Riesgos S.I.</li> <li>✓ Gestión de vulnerabilidades Técnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MN011: Código de Buen Gobierno</li> <li>• MN013: Manual del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• MN015: Manual EFR – Empresa Familiarmente Responsable</li> <li>• MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• MN022: Manual de Continuidad del Negocio</li> <li>• CN016: Política y Procedimiento para el Control de los Documentos del SIG.</li> <li>• CN023: Programa de Gestión Documental.</li> <li>• CN093: Políticas y Procedimientos de Infraestructura Tecnológica</li> <li>• CN120: Políticas y procedimiento para Planear y ejecutar Auditorías Internas al SIG.</li> <li>• CN107: Política y procedimientos para la Gestión de Riesgos.</li> <li>• CN128: Políticas y procedimientos de Seguridad de la Información</li> <li>• MN014: Política de Comunicación Institucional</li> <li>• Memorando Circular 056: Procedimiento para los estudios de productividad y los análisis de Cargas de trabajo</li> <li>• Memorando Circular No. 37: Política de tratamiento de datos personales</li> <li>• Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión – SIG</li> </ul>
<b>EFICIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Dirección General</li> <li>✓ Nivel de Consumo de resmas de papel Agencia Centro</li> <li>✓ Generación de Residuos Sólidos Inorgánicos</li> <li>✓ Porcentaje de incidentes de Seguridad de la Información</li> <li>✓ Gestión de la Cultura en Seguridad de la información</li> </ul>	
<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
<b>JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD</b>		<b>JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD</b>