



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 y el MIPG

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 14001, y la NTC ISO 22301:2019 en articulación con el MIPG.

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 • Infraestructura y Soporte • Sistemas de Información • Gestión del Talento Humano
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Otras partes interesadas • Estructuración de Proyectos 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de productividad o análisis de cargas de trabajo • Procedimiento estandarizado y actualización documental • Mecanismos de seguimiento y medición (KPI) (si se requiere) • Estimaciones de soluciones • Estudios de productividad • Requerimientos de personal • Manual de funciones y responsabilidades por cargo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Estructuración de Proyectos • Gestión del Talento Humano • Sistemas de Información



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> H. Realizar simulaciones de los procesos o soluciones, cuando se requieran. V. Analizar datos y determinar capacidad del proceso. V. Identificar y establecer recursos humanos necesarios para los procesos o soluciones de nuevos negocios. 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"> Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera Procesos Críticos Estructuración de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Impacto financiero en un evento de interrupción. Cambios significativos en los procesos y reporte de incidentes que puedan afectar la continuidad del negocio Solicitud de evaluación de cumplimiento de las políticas y procedimiento de continuidad del negocio. 	<p>Continuidad del Negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir las políticas y procedimientos para establecer e implementar las estrategias de continuidad del negocio. P. Identificar los procesos críticos para la continuidad del negocio. P Identificar los riesgos de interrupción del negocio (RA) P. Planificar los simulacros y pruebas de recuperación de operaciones. P.H. Elaborar y mantener actualizado el análisis de impacto al negocio (BIA) H. Determinar las Estrategias de Recuperación de Continuidad del negocio y de Recuperación Ante Desastres (DRP). H. Establecer los Planes de Continuidad del Negocio (BCP). V. Coordinar la ejecución del programa de ejercicios y pruebas H. A. Actualizar los planes de continuidad del negocio BCP. V.A. Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas y/o de mejora asociadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de continuidad del negocio. BIA, Estrategias de continuidad y Planes de recuperación actualizados. Informe de resultados de los simulacros y pruebas ejecutados. Diagnóstico de incidentes de interrupción. Evaluación de cumplimiento de las políticas y procedimiento de continuidad del negocio. Identificación de los requisitos de continuidad del negocio, aplicables a los proveedores críticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. Procesos críticos y de apoyo. Equipo de manejo de crisis. Líderes funcionales de continuidad del negocio. Comité de Continuidad del Negocio. Equipo de manejo de crisis. Estructuración de proyectos. Gestión de contratación.
<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, 	<p>Identificación y evaluación de requisitos legales aplicables</p> <ul style="list-style-type: none"> P: Definir el procedimiento requerido para la identificación y evaluación de requisitos legales P.H: Identificar los requisitos legales asociados a la gestión ambiental y a la gestión de continuidad del negocio. H: 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 continuidad del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Requisitos Legales Ambientales y de Continuidad del Negocio Acciones correctivas o de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Organismos del estado. Entes de control. Procesos que implementan control operacional



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> manuales, políticas, guías, instructivos) Requerimientos contractuales. Aspectos e impactos ambientales Activos de información MIPG 	<ul style="list-style-type: none"> H: Realizar análisis de brecha del estado actual de cumplimiento de legislación aplicable a la gestión ambiental y a la gestión de continuidad del negocio. V.A: Identificar e implementar acciones correctivas o de mejora asociadas al cumplimiento normativo y legal aplicable a la gestión ambiental y a la gestión de continuidad del negocio. 		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Sistemas de Información 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de mejora de proceso. 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>Gestión de los cambios y control de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas para el análisis del impacto de los cambios y el control la documentación del SIG en CISA. H. Realizar levantamiento de información y elaborar procedimiento. H. Realizar análisis de impacto en otros procesos, tecnología, recursos. 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. Manuales de responsabilidades y funciones actualizados Solicitud revisión cambios documentos 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 Sistemas de Información Comunicaciones y mercadeo
<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 identificación y eliminación de la causa raíz. H. Asignar auditores internos del SIG para seguimiento de y revisión de la eficacia de acciones correctivas y oportunidades de mejora. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Auditor Interno del SIG Todos los procesos
Procesos Operativos.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de salidas no conformes. 	<p>Control salidas No conformes:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir y determinar políticas y lineamientos para llevar a cabo el control de las salidas no conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora provenientes de las salidas no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Operativos.



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Reporte del tratamiento y control de las salidas no conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> H.V. Recopilar información de salidas no conformes, para realizar revisión por la dirección. A. Proponer Acciones correctivas y/o de mejora, con respecto a la metodología del control de salidas no conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de salidas no conformes 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
Todos los procesos de CISA	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de resultados de indicadores de Gestión. 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 y procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos de CISA. 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 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 el 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 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, Operativos, de Apoyo y de Evaluación y Control. Aspectos ambientales. Comunicaciones o requerimientos internos y externos 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. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Alta Dirección Todos los procesos de CISA.



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • V.A. Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas y/o de mejora asociadas. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Internos del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Auditorías. • Informes de auditoría interna • Necesidades de cierre de hallazgos. 	<p>Auditorías Internas del SIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Definir y determinar políticas y procedimientos para planificación y ejecución de las Auditorías Internas del SIG. • P. Determinar Programa de Auditorías Internas del SIG. • H. Asignar Auditores Internos del SIG 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. Realizar 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 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 • Todos los procesos de CISA • Alta Dirección • Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y lineamientos estratégicos • Objetivos Estratégicos • Proyectos Estratégicos • Lineamientos para la implementación del MIPG • Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica • Planes de mejoramiento MIPG • 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 Proyectos Estratégicos • Riesgos operativos y de corrupción gestionados • Informes de eficacia de controles de los riesgos • Evaluación FURAG • Informes de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada. 		<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticionario
<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 • Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. • Pago de Nómina. • Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. 		<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación • Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc. • Evaluación de competencias y requerimientos generales. • Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de bienes y servicios. Entrega de suministros. Infraestructura física en condiciones seguras. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de pedidos de suministros. Solicitudes de mantenimiento y reparaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de correspondencia. Tablas de retención documental. 		<ul style="list-style-type: none"> Documentos de correspondencia. Entrega de Documentos para archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato elaborado 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercados Justificación de la necesidad Proyecto de acta de liquidación Informe de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación
<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. Sensibilización temas disciplinarios Autos interlocutorios y de trámites Comunicaciones Citaciones 		<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"> Infraestructura y Soporte 	<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"> Infraestructura y Soporte



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR	
EFICACIA		<ul style="list-style-type: none">• MN011: Código de Buen Gobierno• MN013: Manual del Sistema Integrado de Gestión.• MN015: Manual EFR – Empresa Familiarmente Responsable• MN022: Manual de Continuidad del Negocio• CN016: Política y Procedimiento para el Control de los Documentos del SIG.• 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 los estudios de productividad y los análisis de Cargas de trabajo• 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✓ Tiempos de actualización documental de los procesos✓ Tiempos de estimaciones de productividad		
REVISÓ		APROBÓ	
JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD		JEFE DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD	