



### OBJETIVO DEL PROCESO

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 (LÍMITES)

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.

### LÍDER DE PROCESO

Jefe de Procesos y Productividad

### TIPO DE PROCESO

Soporte

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> </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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• <b>H.</b> Realizar simulaciones de los procesos o soluciones, cuando se requieran.</li> <li>• <b>V.</b> Analizar datos y determinar capacidad del proceso.</li> <li>• <b>V.</b> Identificar y establecer recursos humanos necesarios para los procesos o soluciones de nuevos negocios.</li> <li>• <b>V.A.</b> Proponer acciones correctivas o de mejora asociadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimaciones de soluciones</li> <li>• Estudios de productividad</li>   <li>• Requerimientos de personal</li> <li>• Manual de funciones y responsabilidades por cargo</li>   <li>• Requerimientos de mejoras en aplicativos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuración de Proyectos</li>   <li>• Gestión del Talento Humano</li>   <li>• Sistemas de Información</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Gestión Financiera</li>   <li>• Procesos Críticos</li>   <li>• Estructuración de proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li>   <li>• Impacto financiero en un evento de interrupción.</li>   <li>• Cambios significativos en los procesos y reporte de incidentes que puedan afectar la continuidad del negocio</li>   <li>• Solicitud de evaluación de cumplimiento de las políticas y procedimiento de continuidad del negocio.</li> </ul>	<p><b>Continuidad del Negocio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>P.</b> Definir las políticas y procedimientos para establecer e implementar las estrategias de continuidad del negocio.</li> <li>• <b>P.</b> Identificar los procesos críticos para la continuidad del negocio.</li> <li>• <b>P</b> Identificar los riesgos de interrupción del negocio (RA)</li> <li>• <b>P.</b> Planificar los simulacros y pruebas de recuperación de operaciones.</li> <li>• <b>P.H.</b> Elaborar y mantener actualizado el análisis de impacto al negocio (BIA)</li> <li>• <b>H.</b> Determinar las Estrategias de Recuperación de Continuidad del negocio y de Recuperación Ante Desastres (DRP).</li> <li>• <b>H.</b> Establecer los Planes de Continuidad del Negocio (BCP).</li> <li>• <b>V.</b> Coordinar la ejecución del programa de ejercicios y pruebas</li> <li>• <b>H. A.</b> Actualizar los planes de continuidad del negocio BCP.</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>• Plan de continuidad del negocio.</li> <li>• BIA, Estrategias de continuidad y Planes de recuperación actualizados.</li> <li>• Informe de resultados de los simulacros y pruebas ejecutados.</li> <li>• Diagnóstico de incidentes de interrupción.</li>   <li>• Evaluación de cumplimiento de las políticas y procedimiento de continuidad del negocio.</li>   <li>• Identificación de los requisitos de continuidad del negocio, aplicables a los proveedores críticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico.</li> <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>   <li>• Estructuración de proyectos.</li>   <li>• Gestión de contratación.</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<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 continuidad del negocio.</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 continuidad del negocio.</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 continuidad del negocio.</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 continuidad del negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Requisitos Legales Ambientales y de Continuidad del Negocio</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> <li>Proyectos de mejora de aplicativos</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> <li><b>V.</b> Identificar aspectos e impactos ambientales.</li> <li><b>V.</b> Identificar peligros y riesgos de SST</li> <li><b>V.</b> Verificar documentación actualizada con líderes de proceso.</li> <li><b>A.</b> Adecuar documentación de acuerdo con observaciones.</li> <li><b>V.A.</b> Asegurar la disponibilidad de documentos vigentes.</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>Solicitud revisión cambios documentos vs. Impactos en aplicativos institucionales.</li> <li>Manuales de responsabilidades y funciones actualizados</li> <li>Solicitud Actualización documentación página WEB y otros medios, en los casos que aplique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Gestión del Talento Humano</li> <li>Sistemas de Información y Comunicaciones y mercadeo</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<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>• <b>P.</b> Definir y determinar políticas para llevar a cabo las acciones correctivas y /o de mejora en CISA.</li> <li>• <b>H.</b> Detección de no conformidades reales y/u oportunidades de mejora.</li> <li>• <b>H.</b> Asesorar a los líderes de proceso en la identificación y eliminación de la causa raíz.</li> <li>• <b>H.</b> Asignar auditores internos del SIG para seguimiento de y revisión de la eficacia de acciones correctivas y oportunidades de mejora.</li> <li>• <b>V.A.</b> Control, seguimiento y cierre de Acciones correctivas 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 de seguimiento a ACPM para revisión por la dirección.</li> <li>• Asignación de Auditor Interno del SIG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Auditor Interno del SIG</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Operativos.</li> </ul>	<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>• <b>P.</b> Definir y determinar políticas y lineamientos para llevar a cabo el control de las salidas no conformes.</li> <li>• <b>H.V.</b> Recopilar información de salidas no conformes, para realizar revisión por la dirección.</li> <li>• <b>A.</b> 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<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>• <b>P.</b> Definir y determinar políticas y procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos de CISA.</li> <li>• <b>H.</b> Asesorar a los procesos en la creación de mecanismos de seguimiento y medición.</li> <li>• <b>H.</b> Recopilar resultados del desempeño del SIG.</li> <li>• <b>V.</b> Verificar cumplimiento de metas de los procesos.</li> <li>• <b>V.A.</b> 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> </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> </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>• Auditores Internos del SIG.</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> </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> </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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</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>• <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>	<p>mejora provenientes de auditorías internas del SIG.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Todos los procesos</li> </ul>

INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
<b>Eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	El detalle de los riesgos del proceso se debe consultar en el aplicativo ASE – Aplicativo de seguimiento la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAPER CUT</li> <li>• SUIT</li> <li>• ZEUS</li> <li>• ISOLución</li> <li>• ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia</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>• Tiempos de actualización documental de los procesos</li> <li>• Tiempos de estimaciones de productividad</li> </ul>		
Nota: Para verificar el detalle del indicador, hoja de vida y los resultados de las mediciones, debe consultarse el aplicativo ISOLución, módulo "Medición".			

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CN016: Política y Procedimiento para el Control de los Documentos del SIG</li> <li>• CN120: Política y Procedimiento para Planear y Ejecutar Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• MN013: Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)</li> <li>• MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio</li> <li>• MC056: Procedimiento para los estudios de productividad y los análisis de Cargas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CN023: Programa de Gestión Documental</li> <li>• CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A.</li> <li>• MN011: Código de Buen Gobierno</li> <li>• MN013: Manual del SIG</li> <li>• MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable</li> <li>• MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)</li> <li>• MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio</li> <li>• MN023: Código de Integridad</li> <li>• MN024: Manual para la Gestión de Conflictos de Interés</li> <li>• MN026: Manual de Contratación</li> </ul>



**DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO**

**DOCUMENTOS TRANSVERSALES**

- MN032: Manual de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- MN033: Programa de Cumplimiento en materia de libre competencia económica – PLCE
- MC001: Reglamento Interno de Trabajo de Central de Inversiones S.A.
- MC046: Política para la Prevención y Lucha Contra la Corrupción
- MC048: Política de Derechos Humanos
- Docs. de Interés Gral. 006: Normograma por Procesos