



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



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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"> • Estimaciones de soluciones • Estudios de productividad • Requerimientos de personal • Manual de funciones y responsabilidades por cargo • Requerimientos de mejoras en aplicativos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración de Proyectos • Gestión del Talento Humano • Sistemas de Información
<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. • Estructuración de proyectos. • Gestión de contratación.



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



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 	<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. 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"> 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
<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. Solicitud revisión cambios documentos vs. Impactos en aplicativos institucionales. Manuales de responsabilidades y funciones actualizados Solicitud Actualización documentación página WEB y otros medios, en los casos que aplique. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Gestión del Talento Humano Sistemas de Información y Comunicaciones y mercadeo



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



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 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"> • Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora. • Reporte de seguimiento a ACPM para revisión por la dirección. • Asignación de Auditor Interno del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Alta Dirección • Auditor Interno del SIG
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de salidas no conformes. • Reporte del tratamiento y control de las 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. • 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"> • Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora provenientes de las salidas no conformes. • 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"> • Procesos Operativos. • Alta Dirección • Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Todos los procesos de CISA • Alta Dirección



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia y Formación • PQRD • Controles de Seguridad de la Información 		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Plan de Acción de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • V.A. Seguimiento a la implementación y al cierre de Acciones correctivas y/o de mejora asociadas. 	<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.
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditorías Internas del SIG. • Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • 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. 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. 	<p>mejora provenientes de auditorías internas del SIG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Alta Dirección • Todos los procesos

INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • NA 	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"> • PAPER CUT • SUIT • ZEUS • ISOLución • ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia
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 		
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"> • CN016: Política y Procedimiento para el Control de los Documentos del SIG • CN120: Política y Procedimiento para Planear y Ejecutar Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión • MN013: Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) • MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio • MC056: Procedimiento para los estudios de productividad y los análisis de Cargas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • CN023: Programa de Gestión Documental • CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A. • MN011: Código de Buen Gobierno • MN013: Manual del SIG • MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable • MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) • MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio • MN023: Código de Integridad • MN024: Manual para la Gestión de Conflictos de Interés • MN026: Manual de Contratación



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