

 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	DES-LDG-001
			Versión:	004
	Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico		Fecha de Aprobación:	2022-02-09

Objetivo	Definir la orientación estratégica de la organización para lograr el cumplimiento de las metas propuestas y la mejora continua de los procesos.
Tipo de Proceso	Estratégico
Autoridad Responsable	Presidencia

CICLO (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo del subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P	<ul style="list-style-type: none"> Accionistas Todas las partes interesadas. Procesos del Sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Estatutos Expectativas o necesidades de los socios Requisitos de las partes interesadas Resultados de desempeño de procesos Revisión por la Dirección previas 	Planeación	Establecer el Marco Estratégico de INFOTIC, las directrices institucionales, y forma de ejecución a través del mapa de procesos y de los servicios de Infotíc.	<ul style="list-style-type: none"> Comité Directivo Coordinador de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Manual SAGRILAFT Manual de Contratación Planeación Estratégica Mapa de procesos y caracterizaciones Indicadores Requisitos de la Organización Manual SGC Matriz de Comunicación Plan de Calidad del Servicio Revisión por la Dirección Estructura Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las partes interesadas Procesos del Sistema
P,V,H	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Objetivos estratégicos y objetivos de procesos. Iniciativas estratégicas Revisión por la Dirección Metodología de riesgos Análisis de Contexto 	Gestión de Riesgos	Administrar y posicionar las políticas para identificar, valorar y manejar apropiadamente los riesgos de la organización, mejorando el nivel de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad Líderes de proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos Riesgos y Oportunidades Controles de Riesgos Evaluación de controles de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del Sistema
V	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías internas Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Indicadores Percepción del Cliente 	Evaluación	Realizar la autoevaluación, auditorías del Sistema de Gestión, la revisión por la dirección y demás mecanismos de evaluación del desempeño, garantizando el logro de las metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> Audidores Internos Líderes de proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoría Revisión por la Dirección Eficacia de las acciones correctivas Oportunidades de mejora No conformidades y acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del Sistema Direccionamiento Estratégico
H	<ul style="list-style-type: none"> Entidades de Regulación Todas las partes interesadas Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos Legales y de la Organización Demandas, acciones y procesos judiciales, derechos de petición, posibles requerimientos legales Reglamento interno de conciliación y defensa judicial Cronograma de impuestos e informes 	Gestión de la Defensa Jurídica	Garantizar una Defensa apropiada de los intereses de INFOTIC en cualquier proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General Abogados 	<ul style="list-style-type: none"> Informe a Junta Directiva Cronograma de cumplimiento normativo Normograma Actas de Comité de Conciliación Seguimiento a procesos judiciales y extrajudiciales Reglamento interno de conciliación y defensa judicial 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva Direccionamiento Estratégico

A	<ul style="list-style-type: none"> Subproceso de Evaluación Junta Directiva Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de mejora identificadas Iniciativas de fortalecimiento Cambios internos o externos 	Cambio y Mejora	Administrar herramientas que promuevan el mejoramiento continuo y el desempeño de INFOTIC.	<ul style="list-style-type: none"> Comité Directivo Coordinador de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del Sistema Partes Interesadas
---	--	--	-----------------	--	--	--	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual de Direccionamiento Estratégico (DES-MAN-001)
- Manual Sistema de Gestión de Calidad (DES-MAN-002)
- Formato Control de Salidas No Conformes (DES-FOR-003)
- Reglamento Interno del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de INFOTIC S.A. (DES-LDG-005)
- Manual de Imagen INFOTIC (DES-MAN-005)
- Planeación Estratégica 2021 (DES-LDG-012)
- Organigrama INFOTIC (DES-LDG-007)
- Formato acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (DES-FOR-012)
- Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (DES-PRO-001)
- Procedimiento Auditorías internas (DES-PRO-002)
- Normograma (DES-FOR-004)
- MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS (DES-LDG-003)
- Matriz de Comunicación (DES-LDG-013)
- Mapa de Procesos (DES-LDG-015)

RECURSOS

Módulos de Daruma: Riesgos-Auditoría-Indicadores-Planes de Acción-Documentos

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Evaluación de la satisfacción del Cliente
Estratégico	Nivel de desempeño de procesos
Estratégico	Desempeño de Proveedores
Estratégico	Satisfacción de Proveedores
De Proceso	Cumplimiento cronograma de obligaciones legales y tributarias
Estratégico	Contribución Financiera
Estratégico	Margen Operacional
Estratégico	Endeudamiento
Estratégico	Cumplimiento Ingresos
Estratégico	Cumplimiento términos procesales
Estratégico	Rentabilidad del Activo
Estratégico	Eficacia del programa de mantenimiento
Estratégico	Efectividad de planes de acción
Estratégico	Eficacia de acciones para abordar riesgos

RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	Proveedores insuficientes o no disponibles y confiables para garantizar la operación
Estratégicos	No vinculación del proveedor en los procesos judiciales y reclamaciones que debe soportar INFOTIC con sus Clientes, en relación con el contrato ejecutado.
De Proceso	Definir inapropiadamente la orientación estratégica de Infotíc.
Estratégicos	Divulgación de información no autorizada.
Estratégicos	Incumplimiento del desempeño de metas y objetivos estratégicos.
Estratégicos	Gestión inoportuna e inadecuada de los cambios que pueden afectar la Organización.
De Proceso	Favorecimiento de terceros buscando un beneficio personal.
Estratégicos	Mecanismos de evaluación que no generen mejora continua de la Organización.
De Proceso	Inadecuada aplicación de la normatividad vigente.
Estratégicos	Atender de forma inoportuna y/o inefectiva la defensa judicial de la Organización.
De Proceso	Pérdida o no apropiación del conocimiento generado en Infotíc
Estratégicos	No garantizar el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación
Estratégicos	Desbalance financiero entre el costo y el ingreso del proyecto
Estratégicos	Efectividad y/o oportunidad insuficientes para la toma de decisiones y acciones bajo circunstancias adversas en el desarrollo de los proyectos
Estratégicos	Competencia insuficiente o inadecuada del personal
Estratégicos	Asignación y Mantenimiento de infraestructura de TIC, insuficiente y/o inoportuno
Estratégicos	Pérdida o no disponibilidad de la información
Estratégicos	Disminuir o no lograr los niveles esperados de satisfacción de los clientes
Estratégicos	Ineficacia y/o falta de oportunidad de las acciones/controles de manejo de riesgos

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Karen Guauta
Coordinadora de Calidad

Sandra Jimena Lozano Rendon
Vicepresidencia Administrativa y Financiera

Adolfo Tejada
Presidencia

COPIA CONTROLADA

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	GOP-LDG-001
			Versión:	003
	Caracterización Proceso Gestión de Operaciones		Fecha de Aprobación:	2022-02-09

Objetivo	Garantizar la ejecución de los proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos.
Tipo de Proceso	Misional
Autoridad Responsable	Vicepresidencia de Operaciones

Ciclo (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Proveedores Direccionamiento Estratégico Todos los Procesos Proveedor Gestión Comercial Gestión Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma Manual de Contratación Documentos contractuales Proveedor Contratos suscritos Cliente Modelo Financiero 	Planeación del Proyecto	Establecer las condiciones específicas de la prestación del servicio contratado por el Cliente, así como los recursos requeridos para la ejecución del proyecto.	Gerente de Proyectos Profesional de Logística	<ul style="list-style-type: none"> Acta de inicio con Proveedor Kick off Delegación de supervisor Asignación de roles 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Procesos Misionales Colaboradores (Gerentes de Proyecto) Proveedores Gestión Administrativa y Financiera
H,V,A	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Entidades de Regulación Gestión de Proveedores Gestión Comercial Gestión de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos y necesidades expresadas a través de la supervisión Documentos contractuales proveedor Contratos suscritos Cliente Decisión 005 	Ejecución y seguimiento del proyecto	Gestionar los mecanismos para el seguimiento y control de los proyectos en ejecución, garantizando cumplimiento de los mismos.	Gerente de Proyectos Profesional de Logística	<ul style="list-style-type: none"> Ordenes de Compra/Servicio (Cuando aplique) Solicitud modificaciones contractuales. Seguimiento en la ejecución de proyectos Informes de supervisión Informes de ejecución con Cliente Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores Gestión Administrativa y Financiera Procesos Misionales Clientes Gestión de Operaciones
H,V,A	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Operaciones Gestión de Proveedores Cliente Gestión Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de ejecución con Cliente Documentos contractuales Proveedor Contratos suscritos Cliente Modificaciones contractuales Acta de liquidación con Cliente Evaluación de satisfacción de Cliente Evaluación de desempeño de proveedores 	Cierre y liquidación del proyecto	Gestionar las actividades técnicas y jurídicas pertinentes con relación al cierre y liquidación del proyecto.	Gerente de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Acta de recibo a satisfacción(Cuando aplique) Acta de liquidación del contrato con proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Proveedores Gestión de Proveedores Gestión Administrativa y Financiera

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato Acta de Reunión (GOP-FOR-001)
- Formato Acta KICK OFF (GOP-FOR-002)
- Informe de Supervisión (GOP-FOR-006)
- Acta de Entrega (GOP-FOR-007)
- Acta de Recibido a Satisfacción (GOP-FOR-008)
- Manual Gestión de operaciones (GOP-MAN-001)
- Formato Acta de inicio (GOP-FOR-010)
- Acta de Delegación (GOP-FOR-003)

RECURSOS Y/O MEDIOS

1. Plataforma Administración SGC 2. Herramientas ofimáticas

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Cumplimiento Ingresos

RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	No garantizar el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación
De Proceso	Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto
Estratégicos	Efectividad y/o oportunidad insuficientes para la toma de decisiones y acciones bajo circunstancias adversas en el desarrollo de los proyectos
De Proceso	Alcances de las obligaciones muy amplias y actividades sobre dimensionadas.
Estratégicos	Efectividad y/o oportunidad insuficientes para la toma de decisiones y acciones bajo circunstancias adversas en el desarrollo de los proyectos
Estratégicos	Disminuir o no lograr los niveles esperados de satisfacción de los clientes



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guata Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Leonardo Henao Vicepresidencia de Operaciones



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

GCO-LDG-001

Versión:

004

Caracterización Proceso Gestión Comercial

Fecha de Aprobación:

2022-02-09

Objetivo	Generar soluciones con valor agregado para los Clientes, que consoliden el incremento en las ventas y posicionamiento en el mercado.
Tipo de Proceso	Misional
Autoridad Responsable	Vicepresidencia Comercial

Ciclo (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo del subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H	<ul style="list-style-type: none"> Entidades de regulación Clientes Gestión de Proveedores Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa y Financiera Junta Directiva o Asamblea Gral. de Accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Marco Normativo Presupuesto Gestión Comercial Plan de Calidad del Servicio Solicitud invitación a cotizar Inecesidades y requerimientos Manual de contratación Manual SAGRILAF Modelo Financiero Cotización de Proveedores Autorización Firma de contratos. 	Gestión de Ofertas y Contratos	Generar soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes a través de ofertas y contratos que garanticen el cierre efectivo de los negocios.	Vicepresidencia Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de ventas Informes comerciales Brochure Bases de datos proveedores Procesos precontractuales Informes Junta Directiva Contratos suscritos con Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Gestión de Operaciones Gestión de Proveedores Gestión Administrativa y Financiera
V,A	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Operaciones Clientes Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento en la ejecución de proyectos Percepción de Clientes Registro de Quejas Plan de Calidad del Servicio Planeación Estratégica 	Gestión de Clientes	Planear y realizar las actividades para el acompañamiento, retención y crecimiento de Clientes de INFOTIC.	Vicepresidencia Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Satisfacción de Clientes Quejas atendidas y gestionadas. Necesidades y oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Operaciones Clientes Gestión de Proveedores Direccionamiento Estratégico

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual Gestión Comercial (GCO-MAN-001)
- Plan de Calidad del Servicio (GCO-LDG-002)
- Brochure (GCO-FOR-001)
- PROPUESTA DE VENTA
- MANUAL DE CONTRATACION
- MANUAL SAGRILAF

RECURSOS

1.Licitaciones.info- 2.SECOP I y SECOP II. 3. Plataforma Administración SGC 4. Herramientas ofimáticas

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Evaluación de la satisfacción del Cliente
De Proceso	Cierre de ofertas
De Proceso	Meta de ventas
De Proceso	Oportunidad de Quejas

RIESGOS

Tipo	Nombre
De Proceso	Ofrecer soluciones que no puedan cumplir las necesidades pactadas.
De Proceso	Ofrecer soluciones que no genere rentabilidad para Infotíc.
De Proceso	Incumplir las metas comerciales
Estratégicos	Disminuir o no lograr los niveles esperados de satisfacción de los clientes



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Carolina Pulido Asistente Comercial	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Jaime Parra Segura Vicepresidencia Comercial

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	GAP-LDG-001
			Versión:	003
	Caracterización Proceso Gestión de Proveedores		Fecha de Aprobación:	2022-02-09

Objetivo	Garantizar los proveedores idóneos para el funcionamiento y desarrollo de objeto social de la Organización.
Tipo de Proceso	Misional
Autoridad Responsable	Secretaría General

Ciclo (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H,V	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de proveedores Proveedores Gestión Comercial Gestión de Operaciones Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño de proveedores Procesos precontractuales Proveedor Justificación de contratación Manual SAGRILAFT Contratos Suscritos Modelo Financiero Ofertas o Cotizaciones de Proveedores Manual de Contratación 	Selección y contratación de proveedores.	Establecer los requisitos para la presentación de ofertas y las condiciones contractuales para la selección y contratación proveedores.	Secretaría General Abogados	<ul style="list-style-type: none"> Documentos Contractuales Proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores Gestión Comercial Gestión de Operaciones
V,A	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Operaciones Gestión Comercial Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Calidad del Servicio Base de Contratos Quejas Gestionadas y solucionadas Evaluación de satisfacción del Cliente Informes de supervisión Proveedor Seguimiento en la ejecución de proyectos Comunicaciones y retroalimentación con proveedores 	Evaluación del desempeño y satisfacción de aliados y proveedores.	Garantizar el nivel cumplimiento del desempeño general del proveedor durante la ejecución del proyecto y la retroalimentación del desempeño de Infotíc .	Secretaría General Gestión de Operaciones Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño de proveedores. Evaluación de satisfacción de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Misionales Direccionamiento Estratégico Proveedores

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato de Solicitud de Oferta Singular (GAP-FOR-002)
- Formato de Adjudicación (GAP-FOR-004)
- Manual de Contratación (GAP-MAN-002)
- FORMATO DE JUSTIFICACIÓN DE UNA CONTRATACIÓN -PLANEACIÓN CONTRACTUAL (GAP-FOR-007)
- Acuerdo de Confidencialidad (GAP-FOR-008)
- Formato de Minuta de Contratos (GAP-FOR-005)
- Manual Gestión de Proveedores (GAP-MAN-001)
- Formato de Oferti de Proveedores para Ordenes de compra y/o Servicios (GAP-FOR-013)
- Informe Final de Evaluación Modalidad Singular (GAP-FOR-003)
- Formato Orden de Compra y/o Servicio (GAF-FOR-012)
- MANUAL DE CONTRATACIÓN

RECURSOS

Herramientas ofimáticas, plataforma administración SGC

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES	
Tipo	Nombre
Estratégico	Desempeño de Proveedores
Estratégico	Satisfacción de Proveedores
De Proceso	Cumplimiento de los tiempos contractuales

RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	Proveedores insuficientes o no disponibles y confiables para garantizar la operación
De Proceso	Errores e imprecisiones en los contratos con Proveedores
Estratégicos	No vinculación del proveedor en los procesos judiciales y reclamaciones que debe soportar INFOTIC con sus Clientes, en relación con el contrato ejecutado.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Vanessa Bedoya Abogado	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	José María Medina Secretaría General

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	GAF-LDG-001
			Versión:	002
	Caracterización Proceso Gestión Administrativa y Financiera		Fecha de Aprobación:	2021-09-13

Objetivo	Planear, suministrar y controlar oportunamente los servicios, recursos financieros y físicos necesarios para la operación de la Organización.
Tipo de Proceso	Apoyo
Autoridad Responsable	Vicepresidente Administrativa y Financiera

CICLO PHVA	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos Proveedores Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos o necesidades de los diferentes procesos de Infotíc Cotizaciones y propuestas Políticas y lineamientos para compras 	Gestión de recursos físicos	Asegurar la adquisición y disponibilidad de los recursos físicos necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas de la organización, por medio de las políticas de compras, definido por Infotíc.	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidencia Administrativa y Financiera Asistente administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenes de servicio /Compra Bienes y/o servicios requeridos Solicitud mantenimientos preventivos o correctivos a la planta física de Infotíc. Necesidades satisfechas para la operación 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores Todos los Procesos
P,H,V	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa y Financiera Socios Direccionamiento Estratégico Entidades regulatorias Autoridades Legales Todos los procesos Gestión de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo financiero Información financiera histórica. Expectativas de los socios Indicadores macroeconómicos Documentos contables derivados de la operación o de carácter administrativo Calendario tributario de orden nacional,distrital,municipales Normatividad en materia de presentación de información solicitada por el estado. Normas contables aceptables aplicables a la entrada Ordenes de facturación Políticas y lineamientos de la organización. 	Gestión Contable y Financiera	Registrar, analizar e interpretar la información contable obtenida de cara a la toma de decisiones adecuadas, enfocados en el control de los recursos económicos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidencia Administrativa y Financiera Tesorería Contador 	<ul style="list-style-type: none"> .Valor contrato de proveedores Presupuesto de operación Estados Financieros Toma decisiones Cronograma de impuestos e informes Informes financieros y no financieros para entes de control periódicos Pago de obligaciones. Facturación Control financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores Gestión de Proveedores Socios Accionistas Gestión Comercial Gestión de Operaciones Entidades Regulatorias Junta Directiva Direccionamiento Estratégico Colaboradores según perfil de cargo Clientes

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato de Legalización de Viáticos (GAF-FOR-001)
- Procedimiento Manejo de Caja Menor (GAF-PRO-001)
- Acta de Apertura de Caja Menor (GAF-FOR-002)
- Acta de Cierre Caja Menor (GAF-FOR-003)
- Manual Como Contabilizamos En Infotíc S.A. (GAF-MAN-001)
- Carta Solicitud Aumento Caja Menor (GAF-FOR-004)
- Autorización Caja Menor (GAF-FOR-005)
- Reembolso de Caja Menor (GAF-FOR-006)
- Arqueo de Caja Menor (GAF-FOR-007)
- Formato Solicitud de Papelería (GAF-FOR-008)
- Formato Solicitud de Viáticos (GAF-FOR-009)
- Formato Liquidación de Viáticos (GAF-FOR-010)
- Instructivo elaboración factura electrónica (GAF-LDG-002)
- Procedimiento Facturación Electrónica (GAF-PRO-003)
- Formato actualización de datos Clientes (GAF-FOR-017)
- Procedimiento Pago Proveedores (GAF-PRO-002)
- Formato Orden de Compra y/o Servicio (GAF-FOR-012)
- ACTA DE ENTREGA ACTIVOS FIJOS (GAF-FOR-019)
- Manual Gestión Administrativa y Financiera (GAF-MAN-002)

RECURSOS

Software contable, BPMS, Herramientas Ofimáticas, plataforma administración SGC

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Contribución Financiera
Estratégico	Margen Operacional
Estratégico	Endeudamiento
Estratégico	Cumplimiento Ingresos
De Proceso	Flujo de Efectivo
Estratégico	Rentabilidad del Activo

RIESGOS

Tipo	Nombre
Operacionales	Información contable financiera errónea
Operacionales	No lograr el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación
Operacionales	Incumplimiento de obligaciones económicas
Operacionales	Errores o falta de oportunidad en la presentación de informes y/o obligaciones legales.
Operacionales	Desbalance financiero entre el costo y el ingreso del proyecto
Operacionales	Pérdida y/o deterioro no previsto de Activos
Operacionales	Suministro inoportuno de los recursos físicos necesarios para la operación
Estratégicos	Obtener resultados de indicadores financieros no aptos para la contratación pública en licitaciones

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Luz Marina Rodríguez Asistente Administrativa	Karen Guauta Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

GTH-LDG-001

Versión:

003

Caracterización Proceso Gestion Talento Humano

Fecha de Aprobación:

2022-02-03

Objetivo	Atraer y desarrollar talento calificado, motivado y comprometido.
Tipo de Proceso	De Apoyo
Autoridad Responsable	Coordinadora Talento Humano

Ciclo (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Descripción subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H,V	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del Sistema Gestión del Talento Humano Junta Directiva Gestión Administrativa y Financiera Direccionamiento Estratégico Entidades de Regulación 	<ul style="list-style-type: none"> Requisición de personal Perfil de Cargo Estructura Organizacional Presupuesto de Operación Políticas y lineamientos Normatividad Laboral Vigente. 	Selección y contratación	Promover personal competente de acuerdo a las necesidades de los procesos	Coordinadora Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias y registros del proceso de selección Colaboradores contratados de acuerdo a la Competencia Registro de ingreso de personal (afiliaciones al Sistema de Seguridad Social) Exámenes médicos ocupacionales Inducción a Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del Sistema Gestión del Talento Humano Entidades de Regulación
P,V,A	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema Entidades de Regulación 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Lineamientos organizacionales Necesidades de mantenimiento y mejora de competencias Normatividad vigente. 	Desarrollo y bienestar	Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecen el desarrollo integral de los colaboradores.	Coordinadora Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento Interno de Trabajo Programa de capacitación y Bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Procesos del Sistema Direccionamiento Estratégico
H	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema Entidades de Regulación 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Lineamientos organizacionales Novedades de nómina Normatividad Vigente 	Administración de personal	Coordinar eficazmente la compensación de los colaboradores	Coordinadora Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios corporativos Normatividad Vigente correctamente aplicada Nómina, prestaciones sociales y Seguridad Social 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Procesos del Sistema Entidades de Regulación
V,A	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Todos los Procesos Ministerio del Trabajo ARL Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Lineamientos organizacionales Parametros de Evaluación 	Evaluación del desempeño y satisfacción del Talento Humano.	Monitorear el desempeño y compromiso de los colaboradores mediante su evaluación, análisis y toma de acciones.	Coordinadora Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de fortalecimiento de competencias Mejora de Competencias Batería de Riesgo Psicosocial Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Procesos del Sistema

- Formato Entrevista de Selección (GTH-FOR-001)
- Formato Requisición de Personal (GTH-FOR-002)
- Formato Entrevista de Retiro (GTH-FOR-004)
- Perfil del Cargo (GTH-FOR-005)
- Formato Solicitud de Permiso (GTH-FOR-006)
- Formato Acta Entrega puesto de Trabajo (GTH-FOR-010)
- Formato Paz y Salvo de Retiro (GTH-FOR-011)
- Formato de Inducción (GTH-FOR-012)
- Evaluación de Desempeño (GTH-FOR-015)
- Reglamento Interno de Trabajo (GTH-LDG-005)

RECURSOS Y/O MEDIOS

1. Software nómina y recursos humanos 2.BPMS 3. Software Gestión de Calidad.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Evaluación de desempeño del talento humano
Estratégico	Nivel de satisfacción del talento humano
De Proceso	Eficacia Programa de Bienestar

RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	Competencia insuficiente o inadecuada del personal
De Proceso	Evaluación del desempeño incompleta o inoportuna que no permita generar y/o aplicar las decisiones pertinentes
De Proceso	Capacitación y/o Formación Interna insuficiente o ineficaz.
De Proceso	NO LOGRAR LOS NIVELES REQUERIDOS DE PROTECCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Tatiana Parra Avendaño Coordinadora Talento Humano	Karen Guauta Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

GTI-LDG-001

Versión:

003

Caracterización Proceso Gestión de TIC

Fecha de Aprobación:

2022-02-09

Objetivo	Garantizar la adecuada administración de la información y el soporte, mantenimiento y optimización de infraestructura TIC.
Tipo de Proceso	De Apoyo
Autoridad Responsable	Vicepresidencia de Operaciones

CICLO (PHVA)	Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Subproceso	Objetivo subproceso	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
P,H,V,A	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos Todas las partes interesadas Gestión Administrativa y Financiera Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos o necesidades de servicios TIC. Necesidades de software y equipos. Necesidades de protección y conservación de la información. Matriz de activos fijos. Presupuesto para compra de software y equipos. Cotización de proveedores. 	Administración de infraestructura TIC.	Realizar la gestión para el uso, mantenimiento, protección de los equipos y sistemas de información de la organización y garantiza la infraestructura T.I.	Jefe de Sistemas Auxiliar de soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> Actas de entrega de activos TI Programa de mantenimiento Aplicativos y sistemas de información mantenidos y soportados. Productos y/o servicios T.I suministrados Controles de respaldo de la información (Backups). 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos
P,H,V,A	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos Direccionamiento Estratégico Norma ISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización y lineamientos de procesos y servicios. Necesidades de información a controlar y conservar. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 (Información documentada) 	Gestión de información documental.	Administrar el ciclo de la documentación desde la producción, aprobación, clasificación, organización, consulta y custodia de la información en medios físicos y digitales.	Analista de Calidad Asistente de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> 1. Documentos aprobados, disponibles y conservados acorde al ciclo de gestión (LMDV) 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos Todas las partes interesadas

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- MANUAL GESTIÓN DE TIC (GTI-MAN-001)
- [MANUAL MESA DE AYUDA (GTI-MAN-002) (Obsoleto)]
- Formato Control de Traslado de documentos (GTI-FOR-003)
- Formato planilla de prestamos (GTI-FOR-004)
- POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES INFOTIC (GTI-LDG-002)

RECURSOS Y/O MEDIOS

*Plataforma Administración SGC *Plataforma BPM *Plataforma Mesa de ayuda

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Eficacia del programa de mantenimiento

RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	Asignación y Mantenimiento de infraestructura de TIC, insuficiente y/o inoportuno
Estratégicos	Perdida o no disponibilidad de la información
De Proceso	Fallas en los medios de comunicación
De Proceso	No contar con la documentación necesaria y pertinente, para la operación adecuada de los procesos y el logro de los objetivos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guauta Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Leonardo Henao Vicepresidencia de Operaciones