

+



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual de Direccionamiento Estratégico	Código:	DES-MAN-001
	Direccionamiento Estratégico	Fecha de Aprobación:	2022-02-09

1. OBJETIVO

Describir las políticas, responsabilidades y actividades que se desarrollan para definir la orientación estratégica de la organización y lograr el cumplimiento de las metas propuestas para INFOTIC.

2. ALCANCE

Desde la definición del marco estratégico de INFOTIC, el modelo de planeación a través del cual se desarrolla y cumple los procesos de la organización con base en el enfoque de riesgos, el establecimiento de los mecanismos de evaluación y de mejora para garantizar los resultados esperados.

3. RESPONSABLE

El proceso se encuentra bajo la dirección de Presidencia, quién designa responsabilidades en el Comité Directivo y en la (el) Analista de Calidad.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 Políticas

El proceso de direccionamiento establece el marco institucional de políticas y directrices, las cuales se presentan en cada subproceso de este manual. Se resalta la Política del Sistema de Gestión:

“INFOTIC, como gestor de soluciones, nos comprometemos con una gestión preventiva, integral, responsable y eficiente con el fin de dar cumplimiento a los requisitos contractuales y legales, a través de un proceso de mejora continua para agregar valor en las relaciones con nuestros Clientes y demás grupos de interés”

4.2 Descripción de Subprocesos

El proceso de Direccionamiento Estratégico se desarrolla a través de los siguientes subprocesos:



4.2.1 SUBPROCESO DE PLANEACIÓN

El subproceso de planeación es el encargado de establecer el marco estratégico y táctico para INFOTIC. Se realiza a través de las siguientes actividades básicas:

a. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Responsable: Presidencia- Comité Directivo (vicepresidentes, Secretaría General y Jefe de Control Interno)

La planeación estratégica es realizada por el Comité de Directivo, se establece para un marco de revisión de 1 año.

El ejercicio de Planeación comprende los siguientes temas:

- **Identificación y revisión de factores externos** (factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales y tendencias organizacionales) e internos (desempeño, fortalezas y debilidades internas identificadas a través de los objetivos estratégicos.)
- **Identificación, necesidades y expectativas de las partes interesadas**, que afectan o que son afectadas por las actividades de la organización.
- Validación de la MISIÓN, que expresa el foco del negocio de INFOTIC; su razón de ser.
- Validación de la VISIÓN, que expresa la meta a largo plazo (2 años) que se espera consolidar a través de objetivos estratégicos y del modelo de operación.
- Validación de los VALORES INSTITUCIONALES, que reflejan las bases del comportamiento para todas las personas de INFOTIC, sobre una base ética.
- Validación de la POLÍTICA DE GESTIÓN, que establece el marco de operación y el compromiso institucional, de cara al fortalecimiento y mejora de la organización a través de su sistema de gestión. La política de gestión cubre las intenciones y compromiso institucional frente a los modelos de gestión, principalmente gestión de calidad.
- Validación de los OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, los cuales despliegan la política de gestión, desarrollan la misión y las grandes acciones que llevan al logro de la visión. Para cada uno de ellos, se establece la planeación de acciones principales para su cumplimiento, como INICIATIVAS INSTITUCIONALES, estas reflejan el tratamiento de las OPORTUNIDADES que serán perseguidas por INFOTIC. Se formulan y administran a través del aplicativo Daruma, en el módulo de Planes de Acción.
- Definición/ Validación de **Mapa de Procesos** y sus responsables. Los procesos corresponden a la forma como INFOTIC opera para desarrollar su misión, con la administración de recursos requerida. Con base en el enfoque estratégico se determinan los procesos necesarios para ello.
- Definición/ Validación de Líneas de Servicios. El equipo directivo determina las líneas de servicio en las cuales se enfoca INFOTIC, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La información resultante de la planeación estratégica se refleja en presentaciones institucionales, para facilitar su divulgación y consulta por parte de todo el personal, así como por las partes interesadas pertinentes.

Controles Principales:

- Revisión y actualización anual de la [planeación estratégica](#), en función de contexto externo e interno de INFOTIC.
- Divulgación de resultados de planeación estratégica

b. PLANEACION DE PROCESOS

Responsables: Líderes de Proceso (Presidente, Vicepresidentes, Secretaría General), con el acompañamiento de Calidad.

Una vez definido o actualizado el [mapa de procesos](#), se realiza la planeación detallada de los mismos, la cual consiste en:

- Definir objetivo del proceso: Es el propósito fundamental para el cual está definido el proceso.
- Definir y describir subprocesos: Son los componentes básicos o subdivisiones temáticas del proceso.
- Definir Interacciones: entradas/ proveedores, salidas/ clientes, : Establece las relaciones fundamentales cliente- proveedor, considerando que esta es la forma de agregar valor a dichas relaciones. Las salidas, deben satisfacer una necesidad específica del proceso cliente y/o de la parte interesada a la que se dirige.
- Identificar y Analizar Riesgos: Considerando el objetivo del proceso, se establecen los posibles riesgos que puedan representar variaciones negativas en su cumplimiento. Esto se realiza, de acuerdo con las directrices y etapas que se establecen en el subproceso de GESTIÓN DE RIESGOS.
- Definir indicadores del proceso: Teniendo en cuenta el objetivo de cada proceso, se establece el o los indicadores que de mejor forma puedan reflejar el cumplimiento básico del mismo y que también permitan reflejar las metas de mejora que se esperan en el tiempo para ellos. Los indicadores se formulan con todas sus características y se administran en el aplicativo DARUMA- Módulo de Indicadores
- Definir y asignar recursos necesarios: Se determinan y asignan los recursos requeridos para que el proceso genere las salidas y se enfoque al logro del objetivo. Incluyen recursos tecnológicos, humanos (personas, roles y responsabilidades), de infraestructura que se requieran.
- Documentar los procesos. Incluye la documentación de las caracterizaciones y la elaboración de los manuales de proceso, los cuales describen la operación básica y políticas de cada proceso. El nivel de detalle que se da a los documentos está en función de los riesgos y sus causas, en los casos requeridos se establecen procedimientos detallados para la operación. La documentación es generada por los ejecutores de los procesos, con el acompañamiento de Calidad. La revisión y aprobación se realiza por parte de los Líderes de Proceso. La documentación se administra a través del aplicativo DARUMA, en el módulo de "Documentos"
- Definir tratamiento de salidas no conformes: Para los procesos misionales, se establecen en el [Plan de calidad del servicio](#) las posibles salidas no conformes, así como su debido tratamiento, responsabilidades y análisis.

Controles Principales:

- Revisión de coherencia de interacción de procesos
- Relación de requisitos de los modelos referenciales aplicables en los procesos requeridos
- Documentación de procesos en Daruma

c. PLANEACIÓN DE SERVICIOS

Responsables: Vicepresidente Comercial y Vicepresidente de Operaciones.

La planeación de servicios consiste en establecer las características y condiciones que deben cumplir los servicios para la satisfacción de los clientes y usuarios externos. La planeación se plasma de manera general en el [Plan de Calidad del Servicio](#), en el cual se incluye:

- Descripción de los servicios
- Objetivos y alcance de los servicios
- Características institucionales y su descripción
- Formas de evaluación y control de las características
- Responsabilidades generales
- Posibles no conformes del servicio y su tratamiento, incluyendo responsabilidades y registros

[El plan de calidad del Servicio](#), es un esquema general, que aplica a todos los servicios de Infotíc y que se tiene en cuenta en las actividades del proceso de GESTIÓN COMERCIAL, una vez se consolida un negocio, para los procesos de GESTIÓN DE OPERACIONES Y GESTIÓN DE PROVEEDORES.

d. Gestión de las Comunicaciones

Este componente establece las condiciones básicas para la planeación y ejecución de comunicaciones efectivas al interior de INFOTIC y con sus partes interesadas. Las comunicaciones son gestionadas y ejecutadas mediante la [Matriz de Comunicación](#).

e. Gestión del Conocimiento

La Organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios, es por ello que los conocimientos se mantienen y están a disposición a través de los siguientes mecanismos:

- Perfiles de Cargo de los Colaboradores
- Documentación de los procesos (Manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, lineamientos)
- El conocimiento generado en los Comités Directivos, de Calidad y los que Comités desarrollados en los procesos .
- Matriz de backups para los cargos

Controles Principales:

- Coherencia del plan de calidad para los servicios, inclusión de ciclo de gestión y responsabilidades en el mismo
- Evidencia de ejecución de comunicaciones

4.2.2 SUBPROCESO GESTIÓN DE RIESGOS

Responsables: Presidencia- Comité Directivo – Líderes de Procesos - Calidad

Este subproceso establece las políticas y actividades necesarias para la gestión de los riesgos de INFOTIC, los cuales se definen institucionalmente como la variación en los objetivos, en términos generales se tienen dos momentos para la gestión de los riesgos:

a. Riesgos y Oportunidades a nivel estratégico: Estos se establecen a través de Análisis DOFA, los cuales hacen parte de la planeación estratégica (ver numeral 5.2.1 de este manual). Las variaciones negativas o riesgos (debilidades y amenazas) y las variaciones positivas (oportunidades y fortalezas) significativas se abordan con acciones específicas a través de los objetivos estratégicos y sus planes de acción (iniciativas estratégicas). Sus logros y eficacia son evaluados anualmente a través de la revisión por la dirección.

b. Riesgos a nivel de los procesos y de las características de servicios: Para cada uno de los procesos y las características de los servicios, se gestionan los riesgos a través del módulo de Riesgos del aplicativo DARUMA, considerando el ciclo de gestión, cuyas fases son:

- Identificación: Se realiza la descripción del riesgo, considerando las posibles variaciones en el logro del objetivo, se incluye la identificación de las causas, de las consecuencias, el responsable del monitoreo y se clasifica el riesgo según su naturaleza.

Tabla 1. Clasificación de Riesgos

Tipología del Riesgo	Descripción
Estratégico	Riesgo que incurre en incumplimiento de metas, pérdidas financieras, incumplimientos legales, demandas y sanciones, mala imagen de INFOTIC, e insatisfacción de las partes interesadas.
Operacional	Riesgo que determina la generación reprocesos, incumplimientos en las características del producto y/o servicio en alguna de las fases de generación e incumplimientos en los objetivos del proceso.
Corrupción	Riesgo que implica la posibilidad de presentarse un desvío de la gestión de la Organización hacia un beneficio particular, ya sea por acción u omisión
Seguridad de la Información	Riesgo determina afectaciones a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información perteneciente a INFOTIC S.A.

- Análisis: Se realiza el análisis del riesgo para determinar su nivel real de exposición, considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto que se generaría en caso de materializarse, así como el nivel de riesgo inherente.

Tabla 2. Probabilidad de ocurrencia

Nivel	Descriptor	Definición del descriptor	Proporción de evento
1	Raro	El evento puede ocurrir en circunstancias excepcionales.	Menos del 10%
2	Poco Probable	El evento puede ocurrir de manera esporádica.	Entre el 11% y el 20%
3	Posible	La probabilidad de ocurrencia es media.	Entre el 21% y el 40%
4	Muy Probable	El evento puede ocurrir en una proporción alta.	Entre el 41% y el 60%
5	Casi Seguro	El evento puede ocurrir en la mayoría de las circunstancias.	Entre el 61% y el 100%

Tabla 3. Impacto del riesgo

Nivel	Descriptor	Definición del Descriptor	TIPOLOGÍA DEL RIESGO			
			Estratégico	Operacional	Corrupción	Seguridad de la información

1	Insignificante	Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre INFOTIC.	No representa incumplimiento de metas y objetivos, pérdidas financieras o incumplimientos legales, mala imagen e insatisfacción	Sin consecuencias que repercutan en los procesos y productos o servicios.	No Aplica	No se afecta la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información
2	Leve	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto sobre INFOTIC.	Representa variación menor en los presupuestos, posible tendencia al incumplimiento en las metas institucionales y quejas menores de alguna parte interesada, incumplimiento legal sin sanción.	Consecuencias que generar reprocesos de algunas actividades. Incumplimiento menor de características específicas de productos o servicios en alguna fase	No Aplica	Afectación de la disponibilidad de la información
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.	Representa pérdidas financieras leves, incumplimiento menor de metas u objetivos institucionales, quejas de las partes interesadas e incumplimientos legales que ocasionen	Fallas reiteradas en el proceso, que implique suspensión en la operación o reprocesos, incumplimiento en las características del producto o servicio final que pueden ser tratadas.	No Aplica	Afectación de la integridad (Exacta, Veraz y completa) de la información
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre INFOTIC.	Representa pérdidas en el desempeño financiero durante varios periodos del año, incumplimiento de metas y objetivos finales, incumplimientos legales que implica sanciones, deterioro leve en la imagen de INFOTIC e insatisfacción leve de las partes interesadas.	Falla continua en los procesos que implica el incumplimiento del logro de los objetivos del proceso, fallas en el producto o servicio final que implique un reproceso mayor y que pueda impactar al cliente.	Perjuicios que afecten focalizadamente a procesos o áreas de INFOTIC.	Afectación conjunta de dos de las características de la seguridad de la información (Integridad, disponibilidad y confidencialidad)
5	Critico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos graves sobre INFOTIC.	Pérdidas que afectan la sostenibilidad del negocio, incumplimiento significativo de metas y objetivos, incumplimientos legales que implican sanciones significativas, deterioro mayor en la imagen de INFOTIC y/o insatisfacción significativa de las partes interesadas.	Falla continua que afecta directamente a varios procesos. Fallas en el producto o servicio que represente incumplimiento contractual y pueden llegar hasta la pérdida del cliente.	Perjuicios que afecten de manera generalizada a INFOTIC o las partes interesadas internas.	Afectación conjunta las tres características de la seguridad de la información (Integridad, disponibilidad y confidencialidad)

Tabla 5. Nivel del Riesgo

Nivel de Riesgo	Valoración
Zona Baja	1-3
Zona Media	4-6
Zona Alta	7-14
Zona Superior	15-25

• Evaluación. En función de la posición en el mapa de riesgos (nivel de riesgo) se establece la política u opción de manejo, considerando las siguientes alternativas:

Tabla 6. Políticas de manejo de Riesgos

Política de Manejo	Descripción	Nivel de Riesgo			
		Zona Baja	Zona Media	Zona Alta	Zona Superior
		1-3	4-6	7-14	15-25
Evitar	Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.		✓	✓	✓
Reducir	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención) y/o el impacto (medidas de protección)		Opcional	✓	Opcional
Compartir o transferir	Distribuir una parte del riesgo con otra entidad, trasladando total o parcialmente el manejo y/o pérdidas asociadas al riesgo.		✓	✓	Opcional
Asumir o aceptar el riesgo	Aceptar la pérdida residual probable y elaborar los planes de contingencia para su manejo				

• Manejo del riesgo: En el primer ciclo de identificación de riesgos, para el manejo del riesgo se identifican y generan los controles necesarios para cubrir las causas identificadas. Estos controles se estructuran y planifican en el marco de cada proceso al que corresponden las respectivas causas. Una vez estos controles se definen, se incluyen en DARUMA, con sus respectivas características:

1. **Tipo de Barrera:** Seleccionar el tipo de control que se va a ejercer sobre la causa del riesgo (Preventivo-correctivo-De mejora).
2. **Nombre:** Nombre con el cual se identificará el control.
3. **Usuario responsable:** Colaborador responsable de realizar el control.
4. **Notas:** Descripción del control.
5. **Criterio de validación:** Registrar criterios importantes para la validación del control.
6. **Criterios afectados:** Definir si con los controles se afectará el nivel del riesgo en términos de la probabilidad o el impacto.
7. **Definición de Controles:** Determinar si el control se llevará a cabo como una acción propuesta, un plan de acción; el cual será ejecutado a través del módulo planes de acción de Daruma, una tarea específica o mediante un documento relacionado del módulo documentos

• Evaluación de eficacia. Una vez los controles se han implementado, se realiza la evaluación de su eficacia por parte de Calidad, considerando el cumplimiento real de las características de los controles y evaluando su eficacia para lograr la política u opción de manejo específico. De esta forma, teniendo en cuenta la valoración de controles, se establece el riesgo residual, el cual se compara frente a la política de manejo, de manera que se determine la eficacia de las acciones para cumplir la política de manejo.

• Definición de nuevas acciones para tratamiento de riesgos. En función de los resultados obtenidos y el nuevo nivel de riesgos, se establecen nuevas políticas de manejo y nuevos planes de tratamiento, los cuales pueden incluir fortalecimiento de controles u otras acciones que permitan llevar el riesgo a los niveles deseados por la administración. Estas políticas y acciones son establecidos por el Comité Directivo.

• Monitoreo de riesgos y de eventos de materialización: Cada responsable de riesgos, monitorea con su equipo de trabajo las acciones respectivas a través de autocontrol y seguimiento, para identificar los casos en que los riesgos establecidos se materializan.

Controles principales:

- Riesgos y oportunidades estratégicos tratados.
- Riesgos de procesos y servicios identificados, controles definidos para todas las causas
- Evaluación de la eficacia del tratamiento de Riesgos.

4.2.3 SUBPROCESO GESTIÓN DE LA DEFENSA JURÍDICA

Responsables: Secretaría General- Vicepresidentes

a. Gestión Preventiva

La gestión preventiva incluye:

- Análisis y planeación de normatividad: garantiza la identificación, análisis y proyección, aseguramiento del cumplimiento

normativo. Los requisitos legales nuevos y/o sus modificaciones son identificados por cada Vicepresidente y sus equipos de trabajo, de acuerdo con las temáticas relacionadas con las diferentes actividades de Infotíc. Cada vez que se identifica un nuevo requisito o una modificación que sea aplicable a las actividades de la empresa, el vicepresidente respectivo presenta la información en el comité directivo, sugiriendo la forma en que se debe abordar el cumplimiento, en el comité se analiza la pertinencia y forma de cumplimiento. Si se requiere de mayor profundización, la secretaría General apoya el análisis respectivo. En función de las implicaciones del cambio, se genera un plan de mejoramiento para abordarlo a través de los procesos. Según se requiera, la normatividad respectiva se incluye en el Nomograma. Se realizan todos los ajustes derivados del cumplimiento. Si se trata de obligaciones periódicas de reporte a entes externos o de control, la información relacionada se registra en la Base de Cumplimiento Normativo, indicando la periodicidad, el responsable de presentación, la entidad a la que debe presentarse y las observaciones necesarias.

- Aplicación y cumplimiento normativo: El responsable del cumplimiento y su equipo de trabajo aplican las disposiciones definidas. La Jefe de Control Interno, realiza seguimiento directo al cumplimiento de las actividades de reporte o presentación periódica, de acuerdo con las fechas definidas en la Base de Cumplimiento Normativo.

b. Gestión de Procesos extrajudiciales y judiciales:

La secretaría General lidera la atención de los procesos extrajudiciales y judiciales, los cuales pueden incluir los requerimientos que son generados a nivel sancionatorio por las entidades de control, superintendencias y/o clientes y los procesos judiciales que pudieran ser iniciados por INFOTIC, o en los cuales la entidad tenga algún tipo de vinculación. Para estos procesos la Secretaría General coordina la respectiva atención, asignando los responsables a nivel interno e incluyendo en los casos necesarios a los aliados y/o abogados y/o profesionales externos, expertos en los temas objeto de los procesos. La secretaría general mantiene el registro de control de procesos judiciales y extrajudiciales, de manera que se tenga el tratamiento y seguimiento oportuno a los mismos. Los avances y estado de estos procesos, se presentan en el comité directivo.

Controles Principales:

- Actualización de normograma
- Formulación y aplicación de cambios en procesos por ajustes normativos
- Cumplimiento de obligaciones registradas en la base de cumplimiento normativo
- Control y seguimiento a procesos judiciales y extrajudiciales.

4.2.4 SUBPROCESO EVALUACIÓN

Responsables: Presidencia- Comité de Dirección – Líderes de Procesos- Jefe Control Interno

Las diferentes actividades de evaluación que se realizan en INFOTIC, parten de los principios de: autocontrol y autoevaluación y se complementan con la evaluación independiente a través de auditorías internas.

Las principales modalidades de evaluación que se aplican son las siguientes:

a. Autocontrol y Autoevaluación

La Autoevaluación es realizada a través del monitoreo y supervisión de las actividades, la monitorización de riesgos, control de procesos, Revisión por la Dirección, Comité de Calidad, entre otras. La autoevaluación se basa en la generación de datos, reporte, análisis y toma de decisiones a partir de los indicadores que se definen para los objetivos estratégicos y para los procesos.

Los indicadores de proceso, son revisados por cada vicepresidente, junto con sus equipos de trabajo. Los indicadores de objetivos estratégicos se revisan en el comité directivo en el marco de las revisiones por la dirección ya sean parciales o totales. Cuando los indicadores no alcanzan el nivel de control por dos periodos sucesivos, se deben generar acciones correctivas para atacar las causas por las cuales no se han logrado los mínimos requeridos. Los responsables de los indicadores pueden generar acciones preventivas o de mejora, en los casos en que no se tengan las tendencias esperadas para lograr los valores de meta o mejora establecidos para cada indicador.

b. Seguimiento y Medición de los Procesos

INFOTIC S.A ha implementado como mecanismo de medición y control, la aplicación de indicadores, los cuales están gestionados a través de la plataforma para la administración del Sistema de Gestión de Calidad, en el módulo de Indicadores y así mismo, están relacionados dentro de las caracterizaciones de proceso.

Los indicadores son definidos en la Planeación Estratégica y se alimentan y analizan por el líder de proceso en compañía de su equipo de trabajo, con base en los criterios establecidos en la ficha técnica. Cuando los indicadores no alcanzan su meta, se generan acciones correctivas para atacar las causas, por las cuales no se han logrado los mínimos requeridos.

c. Evaluación Independiente- Auditorías

La evaluación independiente es liderada por la Vicepresidente Administrativa y Financiera y Calidad. En esta evaluación se incluye la planeación, ejecución e informe de las auditorías internas de INFOTIC, que incluyen las auditorías al sistema de gestión. Se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el [Procedimiento auditorías internas](#). Los resultados de auditoría se entregan a los líderes de proceso y a la Presidencia, para que en caso de no conformidades se formulen y ejecuten los respectivos planes de mejoramiento correctivos.

d. Satisfacción del Cliente

La Organización realiza seguimiento de las percepciones de los Clientes, a través de evaluaciones de satisfacción y gestión oportuna de quejas. La Satisfacción del cliente también se entiende en las comunicaciones en las que nuestros clientes expresan en diferentes espacios su percepción sobre el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

e. Revisión del sistema de gestión por la dirección

El principal mecanismo de autoevaluación organizacional es la revisión del sistema por parte de la dirección, la cual se realiza anualmente con participación de los líderes de proceso, con el objetivo de determinar los niveles de eficacia (cumplimiento de lo planeado), adecuación (cumplimiento de los requisitos del modelo referencial aplicable), conveniencia (alineación con las metas estratégicas) y aporte al marco estratégico de INFOTIC.

En la revisión por la dirección se incluyen las siguientes entradas (o las definidas en la norma ISO9001):

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en las cuestiones externas
- Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Informe de Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas
- Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Resultados de auditorías
- Desempeño de proveedores externos
- Adecuación de recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- Necesidades de recursos

Los resultados de la revisión se consolidan en un documento que se va construyendo a través de los Comités de Calidad, en donde se incluye el análisis consolidado de la información, la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos, la aprobación de recursos requeridos para el mejoramiento del Sistema de Gestión y las conclusiones de eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión.

Controles principales:

- Registro de indicadores y su análisis
- Cumplimiento del Programa y Plan de auditoría
- Divulgación de resultados de auditoría y generación de acciones pertinentes
- Contenido de la revisión por la dirección
- Cumplimiento de compromisos de la revisión por la dirección
- Evolución y mejora del Sistema de gestión

4.2.5 Cambio y Mejora

Responsables: Presidencia- Comité de Directivo – Coordinador de Calidad

Este subproceso permite administrar herramientas eficaces que promuevan el mejoramiento continuo del desempeño de INFOTIC. Para priorizar las actividades de cambio y mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas, se utilizara como mecanismo los planes de acción, los cuales serán gestionados a través del Módulo planes de acción en Daruma.

Criterios para Planes de Acción:

Tipos Planes de Acción	Orígenes Planes de Acción	Tipos de Acciones
-------------------------------	----------------------------------	--------------------------

- **Estratégico:** Dirigido a establecer las Acciones de cambio y/o mejora desde el marco estratégico.
- **De proceso:** Dirigido a establecer acciones de cambio y/o desde el enfoque de procesos.
- **De contingencia:** Dirigido a establecer Acciones preventivas para mitigar posibles inconvenientes.
- **Monitoreo y seguimiento**
- **Auditorias (Internas y externas)**
- **Por cumplimiento normativo y requisitos.**
- **Indicadores**
- **Quejas**
- **Tratamiento de No Conformes**
- **Incidentes**
- **Riesgos de Procesos**
- **Iniciativas Institucionales**
- **Comunicación-Planes**
- **Preventiva:** Acción tomada para prevenir que algo se presente.
- **Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de un hecho negativo ocurrido y evitar que vuelva a ocurrir.
- **De mejora:** Acción enfocada al cambio, que contribuye a mejorar significativamente aspectos de la Organización.

Mejora: Constituye un aumento de la capacidad de la Organización, para ello se ejecuta la resolución de problemas y/o la anticipación de los mismos.

El cambio, la innovación y mejora se gestionan a través de Planes de Acción que pueden ser estratégicos, de procesos, institucionales o de contingencia, de acuerdo a la necesidad que se requiera y las acciones que se tomarán.

Fases para gestionar Acciones de Mejora

Toda mejora se abordará por un cambio, para ello se gestionará a través del módulo de Daruma, abordando las fases que se mencionan a continuación:

1. Identificar el Propósito del cambio
2. Responsabilidades
4. Fases, actividades y tiempo.
5. Disponibilidad de Recursos
6. Evaluación de la eficacia del cambio
7. Toma de decisiones asociadas.

Los cambios pueden se pueden generar debido a aspectos normativos, requisitos externos y/o internos.

Controles principales:

- Planes de acción formulados y ejecutados

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guata Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Tejada Presidencia



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual Gestión Comercial	Código:	GCO-MAN-001
	Gestión Comercial	Fecha de Aprobación:	2022-02-10
		Versión:	002

1. OBJETIVO

Este manual describe los subprocesos y actividades necesarias para el cumplimiento del objetivo del proceso que es "Generar soluciones con valor agregado para los clientes, que consoliden el incremento en las ventas y posicionamiento en el mercado"

2. ALCANCE

Comprende desde la generación de soluciones que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, hasta la suscripción de contratos, finalizando con el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLES

- Vicepresidencia Comercial
- Gerentes de Cuenta

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

4.1 POLÍTICAS

• Las Vicepresidencias de INFOTIC y la Secretaría General, apoyan desde las responsabilidades de cada dependencia el ciclo de generación de ofertas hasta la legalización de contratos con los clientes, aportando los análisis, verificaciones y validaciones requeridas desde los puntos de vista: comercial, jurídico, técnico y financiero.

4.2 DESCRIPCIÓN DE SUBPROCESOS

El proceso de Gestión Comercial se desarrolla a través de los siguientes subprocesos

4.2.2 Subproceso de Gestión de Ofertas y Contratos

Responsable: Vicepresidencia Comercial, Gerentes de Cuenta, con la participación de Vicepresidencias Operaciones, Administrativa y Secretaría General.

INFOTIC genera las ofertas comerciales de acuerdo con las necesidades, expectativas de los clientes y con las oportunidades que sean detectadas desde la Vicepresidencia Comercial y/o aquellas que puedan ser identificadas por los Proveedores de INFOTIC.

- a. Evaluación de las necesidades /expectativas del cliente (Vicepresidencia Comercial- Gerentes de Cuenta)
- b. Preselección del Proveedor, considerando los criterios establecidos en el subproceso de Selección y contratación de Proveedores (cuando aplica) (Vicepresidencia Comercial- Vicepresidencia de Operaciones)
- c. Preparación de oferta técnica, comercial y económica, la cual debe responder integralmente a las necesidades del cliente que han sido detectadas, considerando el análisis integral que garantice que INFOTIC de manera directa o de sus Proveedores tiene la capacidad para cumplir los requisitos, considerando el cumplimiento de las condiciones y características de los servicios que ofrece INFOTIC, establecidos. (Vicepresidencia Comercial- Gerentes de Cuenta)
- d. Revisión de oferta en sus condiciones técnica, comercial, financiera y jurídica (Vicepresidencias Operaciones, Comercial, Administrativa y Secretaria General)
- e. Aprobación de la oferta por parte de la Presidencia de INFOTIC.
- f. Presentación de la oferta (Vicepresidencia Comercial)
- g. Seguimiento al análisis y evaluación de la oferta por el cliente (Vicepresidencia Comercial)

Cuando la oferta es aprobada o seleccionada por el cliente, se inicia el trámite del contrato. En la mayoría de las ocasiones éste es generado por el cliente, en todos los casos es revisado en sus aspectos jurídicos, técnicos, financieros, comerciales por las Vicepresidencias respectivas y la Secretaría General. El contrato es firmado por el Representante Legal de INFOTIC y por el Representante Legal del Cliente. El Asistente Comercial de INFOTIC realiza la solicitud de pólizas, las cuales son gestionadas por la Asistente Administrativa, para la revisión por parte de jurídica y entrega al Cliente por la Vicepresidencia Comercial para su aprobación, de acuerdo con lo establecido en el contrato.

Controles:

- Identificación y revisión técnica de necesidades del cliente antes de la generación de la oferta, a través de reuniones y/o revisión de los estudios previos generados por el cliente.
- Análisis técnico y de capacidad de cumplimiento con participación de representantes de la Vicepresidencia de Operaciones, Gerente de Cuenta y Secretaría General.
- Aplicación del "Plan de Calidad del Servicio" en las características precisadas en el subproceso de Gestión de Ofertas y Contratos.
- Inclusión y validación de toda la información del ciclo de generación de ofertas hasta aceptación del contrato.
- Revisión del contrato con Cliente antes de su firma, frente a la oferta y condiciones jurídicas y técnicas.
- Revisión de pólizas y garantías antes de ser entregadas al Cliente.

4.2.3. Subproceso de Gestión de clientes

La gestión de Clientes planea y realiza las actividades necesarias para el acompañamiento, fidelización, retención y crecimiento de Clientes de INFOTIC. Las actividades que se generan de manera sistemática son: gestión de quejas y la evaluación de la satisfacción.

4.2.3.1 Gestión de Quejas

Estas actividades comprenden todas las manifestaciones de insatisfacción y las peticiones especiales de los clientes, las cuales en adelante se denominarán como “quejas” Involucra todas las actividades desde la formulación de una queja por parte del cliente, hasta el seguimiento y cierre de la eficacia de la atención recibida, a través del registro en el formato de quejas y gestión; bajo el tratamiento y seguimiento establecido en el mismo.

4.2.3.2 Evaluación de Satisfacción

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Dentro de la evaluación se incluye la pregunta con respecto a la recomendación que daría el Cliente de los servicios prestados por INFOTIC, bajo la metodología NPS.

Para ello, la Vicepresidencia Comercial realiza el acercamiento con los Clientes que van finalizando proyectos y la Asistente Comercial, recolecta y tabula la información de los Clientes detractores, promotores y pasivos. Después de ello, la información es analizada por la Vicepresidencia Comercial. A partir de los datos obtenidos, se plantean acciones de mejora para aquellos Clientes que tienen una actitud pasiva frente a la recomendación de nuestros servicios y los detractores que definitivamente tienen una imagen desfavorable a lo largo de la ejecución del proyecto.

Las acciones respectivas se formulan y tramitan a través de los planes de acción en Daruma.

Controles:

- Indicador oportunidad de quejas
- Verificación de la atención de la queja y de la ejecución de la solución dada en los casos pertinentes
- Aplicación de evaluación de satisfacción al Cliente bajo la metodología establecida.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guauta Coordinadora de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Jaime Parra Segura Vicepresidencia Comercial



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual Gestión de operaciones	Código:	GOP-MAN-001
		Versión:	002
	Gestión de Operaciones	Fecha de Aprobación:	2022-02-09

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para realizar la Planeación, ejecución, supervisión, seguimiento y cierre de los contratos suscritos en INFOTIC S.A., de conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando la gestión integral de los proyectos.

2. Alcance

El presente Manual establece los lineamientos para garantizar la adecuada planeación, ejecución y cierre de los proyectos, para el cumplimiento de las especificaciones técnicas y demás características del producto y /o servicio como: oportunidad, confiabilidad, eficiencia y retroalimentación continua.

3. Responsables

Vicepresidencia de Operaciones, Vicepresidencia Logística, Gerentes de Proyecto.

4. Descripción del proceso

Gestión integral de proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos.



ESTRUCTURA DOCUMENTAL

- En caso que se requiera incorporar una nueva línea de servicio, únicamente los Vicepresidentes (Operaciones, Logística) podrán llevar a cabo la inclusión de la misma, dentro de la estructura de las carpetas.
- El acta de kick off se realizará exclusivamente para los proyectos nuevos.
- La estructura documental para cada uno de los proyectos, está definida como se evidencia a continuación y la documentación es gestionada por cada Gerente de Proyecto. Al interior de cada fase (planeación, ejecución y cierre) se pueden incorporar diferentes componentes de acuerdo a la complejidad del Proyecto y de los requisitos del Cliente.

Por líneas de servicio:



Por contrato y fases del proyecto:

- Logística
 - 2021
 - Medios y Publicidad
 - Operación Logística
 - Operaciones
 - 2021
 - Conectividad
 - Consultoría
 - GesDoc
 - CAR 2644 DE 2020
 - EMPRESA DE LICORES DE - 0222-2021
 - MINCIENCIAS 654 2021
 - SSPD 721 DE 2019
 - 01. PLANEACION
 - 02. EJECUCIÓN
 - 03. CIERRE
 - Infraestructura TI
 - Plataformas tecnológicas
 - Soluciones BPO

4.1 Subproceso de Planeación del Proyecto

El propósito de este subproceso es establecer las actividades iniciales de la planeación de los proyectos. Una vez se ha surtido el proceso precontractual y contractual, la intervención de Gestión de Operaciones en la supervisión y/o gerencia de contratos comienza con las actividades preliminares, donde se recibe de manera formal el contrato con Cliente, permitiendo de esta forma conocer las obligaciones técnicas, anexos, formas de pago y responsabilidades que INFOTIC en calidad de ejecutor realizará. Se realiza reunión con el área comercial en donde se reciben formalmente los documentos contractuales con cliente y proveedor (contratos y ofertas), adicionalmente dentro de la misma se realiza la presentación de los proveedores que realizarán la ejecución correspondiente, de conformidad con la necesidad de INFOTIC S.A.

Las vicepresidencias realizan la delegación de supervisión del contrato cliente y proveedor, para el caso de los proyectos que no son ejecutados directamente por INFOTIC, tal como esta definido en la Decisión 005 que establece las funciones. Posterior a la delegación, el supervisor y/o gerente del proyecto realiza el acta de inicio de los contratos con proveedores e identifica las partes interesadas en la ejecución del proyecto, así mismo se elabora la matriz de asignación de roles para la identificación de los intervinientes en el proyecto.

De esta forma culmina la etapa de planeación, finalmente la salida de este subproceso se materializa en los siguientes documentos:

- Acta de inicio con proveedor (Cuando aplique)
- Acta de Kick Off (Aplica para proyectos nuevos)
- Acta de delegación de supervisión (Para proyectos que no son ejecutados directamente)
- Matriz de asignación de roles

4.2 Subproceso de Ejecución del Proyecto

El subproceso de ejecución y seguimiento del proyecto es el encargado de gestionar los mecanismos para el seguimiento y control de los proyectos en ejecución, garantizando el cumplimiento de los mismos. Permite una interacción permanente tanto con el cliente como con el proveedor y hacer seguimiento de las actividades propias del contrato, obligaciones y facturación.

A lo largo de la ejecución de los proyectos, se pueden generar necesidades de compra de bienes o servicios, los cuales podrán ser contratados a través de terceros. El gerente de proyecto o asistente, será el responsable de llevar a cabo las respectivas cotizaciones y órdenes de compra/servicio, tal como está definido en la decisión 005 (Funciones de los Supervisores). Si por necesidad dentro de la ejecución, se requiere una modificación contractual el supervisor o gerente de proyecto remitirá al área de Jurídica la respectiva solicitud indicando los detalles de esta, la cual se encargará de realizar el trámite pertinente.

Para el seguimiento de los proyectos, cuando así se requiera, se realizarán reuniones con cliente y/o proveedor, que serán definidas con las partes interesadas según las necesidades o novedades que se puedan presentar dentro de la ejecución estas se documentarán mediante el formato de acta de reunión.

De acuerdo a lo estipulado en el contrato con el cliente, y según la periodicidad indicada en el mismo, el supervisor y/o gerente de proyecto será el responsable de realizar la preforma de la factura, para esto, es necesario que se cuente con el informe de ejecución y los respectivos anexos. Es importante mencionar que el informe de ejecución deberá incluir la información de las actividades ejecutadas con sus respectivas evidencias en los casos en que aplique. Posterior a la facturación con el cliente, el proveedor emitirá la factura correspondiente a los servicios prestados, junto con el informe y los respectivos anexos, los cuales deberán ser revisados y aprobados por el supervisor y/o gerente de proyecto, asegurando así el seguimiento a las actividades realizadas. En articulación con la anterior, el gerente de proyecto o supervisor del contrato, realizará el informe de

supervisión donde se deja constancia del cumplimiento y/o novedades presentadas en las actividades desarrolladas por el Proveedor.

De esta forma culmina la etapa de ejecución, en conclusión, la salida de este subproceso se materializa en los siguientes documentos:

1. Orden de compra/servicio (cuando aplique)
2. Modificaciones contractuales (correo electrónico)
3. Acta y/o evidencia de reunión
4. Informe de supervisión del contrato (cuando aplique)
5. Informe de ejecución
6. Facturación

Trazabilidad

La trazabilidad de la ejecución de los proyectos se llevará a cabo tal como está establecido en el Contrato.

Propiedad del Cliente

La Propiedad del Cliente cuando aplique, se debe registrar de manera forma el estado en que fue recibido y es responsabilidad de INFOTIC mantenerlo.

Tratamiento Salidas No Conformes

La posibles salidas no conformes se establecen en el **Plan de calidad del servicio**, así como su debido tratamiento, responsabilidades y análisis, a su vez, el registro de las salidas no conformes identificadas en la ejecución de los proyectos se registra en la matriz de Salidas no conformes.

4.3 Subproceso de Cierre y Liquidación del Proyecto.

Una vez culminada la ejecución del proyecto para los casos en que aplique, se realizará un acta de recibo a satisfacción al Cliente con el fin de garantizar que los servicios o bienes prestados cumplieron con las obligaciones contractuales. Posterior a la liquidación del contrato suscrito con el cliente, se procederá a realizar la respectiva acta de liquidación con el/los proveedores.

De esta forma culmina la etapa de cierre, en conclusión, la salida de este subproceso se materializa en los siguientes documentos:

- Acta de recibo de satisfacción (cuando aplique)
- Acta de liquidación suscrita
- Acta de liquidación con proveedor



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual Gestión de Proveedores	Código:	GAP-MAN-001
	Gestión de Proveedores	Fecha de Aprobación:	2022-02-10
		Versión:	003

1. Objetivo

Establecer los criterios y acciones que se ejecutan para seleccionar y contratar proveedores idóneos, que permitan el desarrollo de los proyectos de **INFOTIC S.A.**

2. Alcance

Abarca desde la justificación de contratación, incluyendo la selección y contratación de proveedores hasta la retroalimentación de desempeño y satisfacción de los mismos.

3. Responsables

- Secretaría General

- Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia de Operaciones, Vicepresidencia de Logística, Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

4. Contenido Específico

4.1 Descripción de Subprocesos

El proceso de Gestión de Aliados y Proveedores se desarrolla a través de los siguientes subprocesos:



4.1.1 SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Este Subproceso establece los requisitos para la presentación de ofertas de los Proveedores, y las condiciones para establecer contratos con INFOTIC, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación.

A. JUSTIFICACIÓN PARA CONTRATACIÓN.

Responsable: Vicepresidencia Requirente.

Previo el inicio de cualquier proceso de contratación, la Vicepresidencia requirente deberá:

1. Para contratos de prestación de servicios: deberá elaborar un documento escrito denominado "Justificación de una contratación/Planeación Contractual" el cual debe contener los datos básicos de la contratación a generar, debiendo este ser enviado a la Secretaría General para así dar inicio a la selección y contratación de proveedores.
2. Para contratos de prestación de servicios profesionales: deberá remitir el formato de requisición de personal.
3. Para Ordenes de Servicio y/o Compra: deberá remitirse la solicitud

B. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

Responsable: Comité Directivo

La fase de selección se desarrolla para realizar la evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores para una contratación específica, a través de los criterios definidos por INFOTIC en el Manual de contratación, y así elegir la mejor oferta presentada. Para ello se debe realizar conforme a las etapas mencionadas a continuación:

- Justificación para Contratación (Vicepresidencia Solicitante)
- Una vez definido lo anterior la Secretaría General procede a abrir el proceso precontractual de acuerdo con la modalidad establecida en el Manual de Contratación. (Secretaría General)
- Recepción de ofertas (Vicepresidencia Solicitante)
- Los procesos precontractuales son evaluados mediante el informe final de evaluación, el cual incluye 1) Evaluación

jurídica: Secretaría General. 2) Evaluación técnica: Vicepresidencia de Operaciones o Logística. 3) Evaluación Financiera: Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Todas pueden delegar funcionarios de sus áreas para tal efecto. Los análisis que se realizan dependen de las exigencias del pliego de condiciones.

- Adjudicación de contrato. Se adjudica el Contrato a quien presente la mejor oferta. (Presidencia)

Esto es aplicable para los contratos de prestación de servicios, toda vez que, para los contratos de prestación de servicios profesionales, y ordenes de compra y/o servicio no se requiere informe de evaluación ni adjudicación, por ende, se procede con la contratación del proveedor.

C. CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.

Responsables: Secretaría General

Se establece y formaliza las obligaciones contractuales de las dos partes, INFOTIC y Proveedor.

La fase de Contratación involucra las etapas que se relacionan a continuación:

- **Elaborar minuta:** Definir el alcance y contenido del contrato, incluyendo las consideraciones necesarias y convenientes, que permitan la satisfacción de las necesidades del Cliente.
- **Validación de la minuta:** Una vez elaborada la minuta, la misma se remite a revisión y visto bueno por parte de las vicepresidencias correspondientes.
- **Firmar minuta:** se procede a enviar minuta para firma del proveedor, una vez esta se encuentre suscrita por parte del mismo, se solicita firma del representante legal de INFOTIC S.A, quedando así la manifestación de aceptación de las condiciones establecidas, bajo un acuerdo de voluntades entre las dos partes (INFOTIC y Proveedores).
- **Recibir y aprobar Garantías:** La Secretaria General deberá exigir al Proveedor las garantías que previamente fueron establecidas en el contrato, así como, la aprobación de las garantías para el caso de modificaciones, suspensiones y reinicios contractuales, de conformidad con lo establecido en la decisión No.005 (Funciones del Supervisor Delegado).

Controles Principales:

- Coherencia del contrato con las necesidades establecidas en la oferta y en el análisis de necesidad, presentados por el área requirente.
- En los casos que se requiere acompañamiento técnico y/o Jurídico, en los procesos precontractuales en los que participe INFOTIC.

4.2.3 SUBPROCESO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES

El subproceso de Evaluación de Desempeño y Satisfacción de Proveedores permite establecer una comunicación directa con el mismo, realizando la retroalimentación con respecto al cumplimiento en la ejecución de los proyectos y el nivel de satisfacción con las condiciones ofrecidas por INFOTIC al inicio, con la finalidad de tener relaciones confiables con los proveedores.

Evaluación de Desempeño.

La evaluación de desempeño de Proveedores se desarrolla al finalizar el proyecto, con el objetivo de garantizar que los bienes y servicios ofrecidos al inicio, se ejecutaron según lo pactado en el contrato.

La evaluación de desempeño del Proveedor se realiza con base en los criterios que se utilizaron para la selección, de acuerdo a las condiciones Jurídicas, técnicas y Económico/Financieras.

Criterio de Evaluación	Descripción
Jurídico	Cumplimiento de requisitos legales
Técnico	Cumplimiento de especificaciones técnicas y tiempos ANS, en el transcurso del proyecto.
Económico/Financiero	Variaciones al costo del proyecto.

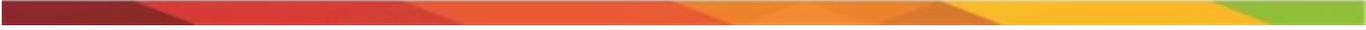
El criterio de aprobación para determinar un desempeño del proyecto **satisfactorio** por parte del proveedor, corresponde mínimo al **70%**. De allí es posible con base en la calificación, solicitar la generación de planes de mejoramiento de los Proveedores para subsanar incumplimientos de los criterios.

Satisfacción de Proveedores.

La evaluación de satisfacción realizada por los proveedores, permitirá conocer la percepción que tienen frente a las condiciones ofrecidas por INFOTIC, así como el cumplimiento de la ejecución del contrato. Garantizando así relaciones efectivas con los proveedores. La evaluación de Satisfacción de proveedores se lleva a cabo al finalizar el contrato, mediante una encuesta que refleja los criterios más relevantes de compromisos adquiridos, comunicación y retroalimentación entre las partes, donde el proveedor establece el nivel de satisfacción.

Controles Principales

- Evaluación del desempeño de Proveedores y acciones derivadas de la evaluación.
- Evaluación de satisfacción de Proveedores y acciones derivadas de la evaluación.
- Comunicación de los resultados de las evaluaciones a los Proveedores y al interior de INFOTIC.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Vanessa Bedoya Abogado	Karen Guata Coordinadora de Calidad	José María Medina Secretaría General

Karen Guata @ 2022-09-23, 14:27:16



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual Gestión Administrativa y Financiera	Código:	GAF-MAN- 002
		Versión:	002
	Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Aprobación:	2021-09-13

1. Objetivo

Describir políticas, responsabilidades y actividades asociadas a los subprocesos que apoyan el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

2. Alcance

El presente manual aplica para los subprocesos gestión de recursos físicos y gestión contable y financiera.

3. Responsable

El proceso se encuentra bajo la dirección de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, quien designa responsabilidades en la (el) Asistente Administrativa, Contador, Tesorero y demás colaboradores que tienen responsabilidades en esta Vicepresidencia.

4. Descripción del proceso Administrativo y Financiero

El proceso en mención es el encargado de conducir de manera oportuna y confiable a una correcta planeación, ejecución, registro y control de los recursos físicos y financieros de la compañía, procurando la oportuna asignación de los mismos a todos los procesos que componen la Organización para el logro de los objetivos estratégicos de Infotíc S.A. y el cumplimiento de las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo.

4.1 Políticas

Desde el proceso de Gestión Administrativa y Financiera se tienen en cuenta las siguientes políticas:

- Los colaboradores que tengan manejo de recursos económicos en el desempeño de sus funciones, durante el proceso de selección deberán ser sometidos a estudio de seguridad ampliado, más financiero.
- Todos los pagos que sean realizados a través de Tesorería y que no estén definidos como pagos caja menor, deberán realizarse de acuerdo con el procedimiento [GAF-PRO-002 Procedimiento pago a Proveedores](#).
- Todas las compras que se realicen por medio de Tarjeta de Crédito Corporativa, deberán estar soportadas por una factura electrónica y/o documento equivalente, este soporte debe ser entregado a Tesorería, quien realiza mensualmente la conciliación. En caso de no aportar las facturas originales de los consumos, se solicita autorización de descuento por nómina.
- Los colaboradores que administren recursos físicos y/o económicos deberán ceñirse a las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.2 Descripción de Subprocesos

Para el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión Administrativa y Financiera, se han definido 2 subprocesos así:



A continuación, la descripción de los subprocesos:

4.2.1. Subproceso de Gestión Contable y Financiera

El proceso en mención es el encargado de registrar, analizar, procesar, documentar, contabilizar y generar información de las operaciones económicas de la compañía, información que se registra en el software contable. Dicha información es la base para la toma de decisiones por parte de la administración, Junta Directiva y los Accionistas.

Por lo específico de las actividades realizadas y para garantizar la realización de controles en diferentes etapas del proceso que se realiza en Infotíc, se elaboraron tres procedimientos, un instructivo y un manual, los cuales se relacionan a continuación:

- **Procedimiento Caja Menor:** En el cual se establecen lineamientos, actividades y puntos de control necesarios para el adecuado funcionamiento de la caja menor. Velando por la correcta asignación y utilización de los recursos de INFOTIC S.A.
- **Procedimiento Pago a Proveedores:** En el cual se establecen las directrices y actividades a desarrollar sistemática y ordenadamente para realizar los pagos de los compromisos adquiridos por INFOTIC SA, bajo criterios de oportunidad y ambiente de control.
- **Procedimiento de Facturación Electrónica:** Asegurar las directrices y actividades que se deben llevar a cabo en cumplimiento con la regulación de facturación electrónica de ventas
- **Instructivo Elaboración de Factura Electrónica:** Describe de manera gráfica el paso a paso con el fin de evitar que se produzcan errores en la contabilización y expedición de facturas de venta.
- **Manual cómo Contabilizamos en Infotíc:** En el cual se establecen los lineamientos para realizar la contabilización de documentos.

Para efectos de la presentación de informes a entes de control, se deben tener en cuenta las fechas y responsables establecidos en la **Matriz de Cumplimiento Normativo**, incorporando las fechas en el plan de trabajo y/o actividades del mes.

En lo referente a los informes que se presentan a los entes de control, se deben preferiblemente presentar con 3 días de anticipación a la fecha de cierre de plataforma o presentación, teniendo en cuenta las dificultades tecnológicas que estos portales presentan ante la confluencia de usuarios.

4.2.2. Subproceso de Gestión de Recursos Físicos

El proceso en mención comprende la adquisición, manejo y administración de elementos, equipos, almacenamiento, custodia, inventarios, distribución y mantenimiento, servicios generales, archivo y correspondencia. El subproceso se encarga de brindar apoyo a los diferentes procesos de la compañía, esto con el objetivo de proporcionar todos y cada uno de los elementos o herramientas requeridos por todos los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.

- **Gestión de Compras Administrativas**

Las compras en Infotíc se realizan únicamente en 2 modalidades:

1. Cuantías mínimas: Se realizan en efectivo por Caja Menor, según procedimiento.
 2. Cuando la cuantía supere el 10% de la base de la caja menor y no se autorice el pago por dicho medio, se debe realizar orden de compra o servicio dependiendo el objeto de la misma.
- La solicitud de compras y/o servicio deben ser realizadas a través de correo electrónico, con el visto bueno del Directivo/Jefe inmediato que haga el requerimiento.
 - Para realizar la orden de compra/servicio, se solicita la asignación del consecutivo correspondiente a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, bajo la codificación VAF.
 - Para seleccionar el proveedor que más se ajuste a las necesidades de compra se deben obtener como mínimo 3 cotizaciones diferentes y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera será la responsable de aprobar una de estas cotizaciones, esto con el objetivo de formalizar la orden de compra y/o servicio.
 - Los proveedores que han sido seleccionados previamente por Infotíc y han cumplido las obligaciones contractuales y las especificaciones establecidas para la prestación de servicios y/o suministro de productos, no participarán en proceso de selección a través de 3 cotizaciones, toda vez que se consideran seleccionados.

- **Viáticos**

INFOTIC S.A reconoce y paga viáticos ocasionales a los colaboradores que realicen viajes de trabajo dentro del país por concepto de alimentación, alojamiento y transporte, dichos conceptos constituyen un gasto propio para la compañía.

Infotíc cuenta con una tabla de asignación de viáticos tanto para directivos como para colaboradores, las cuales se presentan a continuación:

Asignación de viáticos Directivos

Concepto	Valor
Alimentación	2 SMLDV por comida
Alojamiento	7 SMLDV

Transporte	Plataforma Corporativa de transporte
------------	--------------------------------------

Asignación de viáticos **Colaboradores**

Concepto	Valor
Alimentacion	2 SMLDV por comida
Alojamiento	4 SMLDV
Transporte	Plataforma Corporativa de transporte

- **INFOTIC S.A.** no reconocerá gastos derivados de cambio de habitación, de categoría, servicios adicionales, consumos de mini bar o licores.
- Si por la naturaleza del destino, los valores de esta tabla no aplican, es la Vicepresidencia Administrativa y Financiera quién determina los valores asignados, teniendo esta tabla como referencia.
- Cada vez que un colaborador (no directivo) reciba pagos por dichos conceptos debe realizar la legalización correspondiente y deberá soportar dicha legalización con las facturas y soportes originales correspondientes, dicha información deberá quedar relacionada en el formato [GAF-FOR-001 Formato Legalización de Viáticos](#).
- Los directivos únicamente legalizaran gastos por conceptos de alojamiento, con factura a nombre de INFOTIC S.A.
- **Transporte Aéreo**

Para la compra de tiquetes aéreos se debe hacer la solicitud con una anticipación por lo menos (preferiblemente) de 3 días hábiles, dicha solicitud se envía por correo electrónico dirigido al jefe inmediato y/o a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con copia a la Asistente Administrativa, quien previa autorización realizará la compra.

En caso de un cambio de fecha, de categoría, de destino o de horario, que genere algún tipo de sobrecosto o multa, deberá ser asumido por el empleado, a menos que el cambio se origine por un requerimiento de la empresa.

Condiciones Generales

- La contabilización de viáticos y gastos de viaje se realizan según lo establecido en el [Manual Cómo Contabilizamos](#).
- Los viáticos ocasionales no constituyen salario ya que no son contraprestación directa del servicio.
- Podrá autorizar gastos de viaje únicamente la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.
- Será responsabilidad del colaborador, el uso adecuado de los recursos económicos autorizados para viáticos, para desempeñar comisiones oficiales.
- Únicamente se otorgarán viáticos para los días estrictamente necesarios para el desempeño de la actividad y de acuerdo a la agenda establecida en la ciudad de destino.
- Solo se otorgarán viáticos a los colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo directo con **INFOTIC S.A.** en el caso de los contratistas estos deberán ser tramitados de acuerdo a las condiciones del contrato
- **Papelería**

En los primeros 5 días hábiles de cada mes, cada asistente debe realizar la solicitud mediante el formato [GAF-FOR-008 Formato Solicitud de Papelería](#) a la Asistente Administrativa, quien es la encargada de consolidar y validar las solicitudes, realizar el pedido correspondiente, recibirlo verificando las condiciones de la orden de Servicio y entrega a los solicitantes.

- **Administración de activos**

Cada vez que se realice la adquisición de equipos de computo, tecnología, comunicación, muebles, enseres, entre otros se debe notificar a la Asistente Administrativa quien es la responsable de alimentar el Inventario de Activos de Infotíc, en dicho inventario se debe registrar el nombre del activo, la sede a la que pertenece, el código de la placa asignada, descripción, marca, serial, modelo, responsable, proceso al que pertenece, fecha de realización de la compra y valor del mismo.

Una vez recibido el activo, la Asistente Administrativa lo asignará mediante acta suscita por la parte que entrega y la que recibe. Dicha acta reposa en la Carpeta del Colaborador y a su retiro se reciben los elementos para suscripción de paz y salvo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
-----------------	----------------	----------------

Luz Marina Rodríguez
Asistente Administrativa

Karen Guata
Coordinadora de Calidad

Sandra Jimena Lozano Rendon
Vicepresidencia Administrativa y Financiera



1. Objetivo

Describir las políticas, responsabilidades y actividades asociadas a los subprocesos que apoyan el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de Talento Humano.

2. Alcance

Desde que se crea la necesidad de un cargo, incluyendo todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de vida laboral hasta el retiro de las personas que laboran para Infotíc.

3. Responsable

Dicho proceso se encuentra en cabeza de la Coordinación de Talento Humano bajo la Dirección de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

4. Descripción del proceso de Gestión de Talento Humano

4.1 Políticas

- Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.2 Descripción de Subprocesos

Para el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión del Talento Humano, se han definido 4 subprocesos así:



4.2.1. Subproceso de Selección y Contratación

1. Selección

Para llevar a cabo la vinculación de personal administrativo y operativo, se tienen en cuenta las siguientes fases:

a) Definición de Perfiles

Los perfiles de los cargos de Infotíc se elaboran para cada cargo aprobado en el [organigrama](#). Cada perfil incluye la información general del cargo, la información específica relacionada con los requisitos de competencia (formación, educación y experiencia), así como las funciones y responsabilidades.

El Perfil del Cargo se define conjuntamente entre el Vicepresidente del área al que corresponde el cargo y la Coordinadora de Talento Humano, siendo esta última la responsable de su elaboración. Posteriormente, es revisado por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y la aprobación final está a cargo de la Presidencia.

Para los colaboradores asociados a la ejecución de proyectos (operación), las competencias se encuentran definidas en los documentos contractuales, constituyéndose este como la evidencia de la determinación de competencia.

Si se requieren cambios en la estructura de la organización, como inclusión de nuevos cargos, estos deben abordarse como una Planificación de Cambios, de acuerdo a lo establecido en el Manual de [Direccionamiento Estratégico](#). En este caso se inicia por la elaboración, revisión y aprobación del perfil de cargo y actualización de [Organigrama](#).

b) Requisición de Personal

El Jefe Inmediato registra la necesidad en el formato "[Requisición de personal](#)"; el cual debe tener la aprobación del Vicepresidente del área en la que se encuentra la vacante y registrar en caso que aplique, condiciones especiales en la contratación.

Una vez recibida esta requisición, la Coordinadora de Talento Humano verifica la aprobación de la solicitud, el cumplimiento de los requisitos del Perfil de Cargo con respecto a la solicitud y el salario definido según presupuesto de Operación, esto para el caso de cargos administrativos. En los proyectos la asignación salarial correspondiente será definida en modelo financiero o lo que haga sus veces.

En caso, que haya brechas a nivel salarial y/o de descripción de cargo, se debe validar con la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

c) Selección de Personal

La selección tiene por objetivo vincular a INFOTIC S.A. personal que cumpla con el perfil de Cargo definido. Las actividades de

selección son realizadas por el equipo de Talento Humano en las siguientes etapas:

- **Convocatoria:** Una vez se tiene aprobada la requisición de personal, realiza la publicación de la vacante a través de las fuentes de reclutamiento definidas por la Organización.
- **Entrevista:** Cita a los candidatos que cumplen con el Perfil de Cargo, registrando las conclusiones en el "[formato de entrevista](#)".

En caso que alguna de las competencias definidas en el Perfil de Cargo no se evidencie, el entrevistador registra como se homologan estas competencias.

- **Evaluación psicotécnica y/o prueba de conocimiento:** Previo a la entrevista final, se realizan pruebas psicotécnicas que contribuyan a la Coordinación de Talento Humano a discernir acerca de los rasgos personales y complementar las conclusiones de la entrevista inicial.

Cuando los resultados de la entrevista y pruebas psicotécnicas son favorables, se continua el proceso de selección, remitiendo al jefe inmediato los candidatos habilitados para entrevista final.

- **Entrevista Jefe Inmediato:** Una vez el candidato se encuentra preseleccionado se llevará a cabo la entrevista con el jefe inmediato, quien determinará la aplicación de pruebas específicas según aplique.

Terminada esta etapa, se informa sobre los resultados a la Coordinación de Recursos Humanos si alguno de los entrevistados ha sido seleccionado. En caso de que no haya una decisión, se retroalimenta a la Coordinación las razones por las que los candidatos no cumplen y como se puede orientar el proceso con el fin de hallar los candidatos más idóneos.

- **Estudio de Seguridad:** Al candidato seleccionado se le realizara el estudio de seguridad el cual es ejecutado por una empresa externa, dentro de los estudios que se realizan se encuentran visita domiciliaria, consulta en base de datos, polígrafo, entre otros. La visita domiciliaria es mínimo requisito para la contratación de los colaboradores. El polígrafo, se realiza a los candidatos que manejen recursos o quienes por la naturaleza de sus funciones la Vicepresidencia Administrativa y Financiera así lo determine.

- **Decisión de la selección:** Esta etapa culmina con el informe de visita domiciliaria o estudio de seguridad según aplique. En caso que no haya algún elemento desfavorable en los informes se procede con la contratación, en caso que el informe si contenga hallazgos desfavorables se informa a la Vicepresidencia Administrativa, con quien se evaluará la implicación de dicho hallazgo y se determinará si se toma alguna acción al respecto o se evalúa otro candidato.

Al candidato seleccionado se le contacta vía telefónica, informándole los pasos a seguir para la vinculación laboral y la fecha probable de ingreso.

2. Contratación

La contratación formaliza la vinculación del candidato seleccionado y su adaptación básica a la Organización. Comprende las siguientes actividades, que son responsabilidad del equipo de Talento Humano:

- **Solicitud y revisión de documentos**

En esta fase se solicitan y se verifican los documentos necesarios para la vinculación y afiliación del colaborador al Sistema General de Seguridad Social y caja de compensación. Luego de realizar la validación de dichos documentos se procede a enviar al candidato al centro medico correspondiente para la realización de los exámenes ingreso.

- **Afiliaciones**

Se realizan las afiliaciones pertinentes al sistema general de seguridad social que tiene vigentes el candidato seleccionado al momento de su contratación, la ARL y caja de compensación son establecidas por la Organización dando cumplimiento a la normatividad Colombiana.

- **Firma de contrato**

La firma del contrato se realiza una vez inicial el vinculo laboral y se da, bien sea de manera digital o física, para posteriormente ser firmado por el Representante Legal. La vinculación laboral se formalizará de acuerdo a lo establecido en la ley.

- **Inducción general**

Al inicio de su vinculación, se realiza la inducción, presentando al nuevo colaborador al equipo de trabajo, se realiza la presentación de la compañía y de su Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de facilitar la integración de las personas contratadas a la Organización. La inducción se registra en el [formato de inducción](#):

En la inducción se incluyen como mínimo los siguientes aspectos:

- Presentación institucional y Sistema de Gestión de Calidad.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo
- Entrega del puesto y herramientas de trabajo

La Coordinación del Talento Humano, realiza la entrega del puesto de trabajo, se le designaran claves de acceso a los aplicativos o programas a que halla lugar, se solicitara la creación del correo institucional, se realizara un soporte de entrega del material y equipos otorgados para desarrollar sus actividades y si es necesario se dispondrá de elementos de protección personal, de acuerdo con el panorama de factores de riesgo.

- **Inducción específica al cargo**

El jefe directo realiza una inducción y entrenamiento específico empleando como herramienta la Descripción del Cargo, ampliando sobre sus funciones los procedimientos, políticas lineamientos y disposiciones que existen para desempeñar el cargo a ocupar. Dicha actividad puede tomar varios días e incluir el acompañamiento o monitoreo por el jefe directo o por compañeros de trabajo.

- **Periodo de prueba**

El periodo de prueba es el tiempo definido contractualmente en el cual, tanto trabajador como empleador puede dar por finalizada la relación laboral sin preaviso. Tiene como finalidad, comprobar si el trabajador es o no apto para desarrollar de manera adecuada el trabajo para el cual ha sido contratado, así como su adaptación al cargo y a la Organización; en el caso del trabajador permite conocer las condiciones en las que se desarrolla su trabajo.

En caso que la adaptación y expectativas no se cumplan, el Jefe Inmediato será responsable de notificar a la Coordinación de Recursos Humanos su intención de no continuar el vínculo laboral en iniciar un nuevo proceso de selección. Si esta comunicación no se da, se entiende aceptado el candidato.

PRINCIPALES CONTROLES DEL SUBPROCESO:

- Selección y contratación con evidencia de acuerdo con las competencias requeridas y/o evidencia de homologación de competencias.
- Verificación de inclusión y permanencia en las entidades del sistema de seguridad social y caja de compensación.
- Inducción general y específica.

4.2.2 SUBPROCESO DE DESARROLLO Y BIENESTAR

En este subproceso se programan y ejecutan todas las actividades orientadas a promover el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, así como la protección de las condiciones de trabajo que garanticen la conservación de su integridad y bienestar mediante el cumplimiento de la normatividad laboral vigente.

1. Capacitación y bienestar.

Incluye el entrenamiento, capacitación, bienestar y cumplimiento normativo como factores esenciales en el fortalecimiento del sentido de pertenencia de cada colaborador hacia la Organización. Estas actividades son programadas con el fin de adquirir o fortalecer el nivel esperado para el adecuado desempeño de los procesos de Infotíc.

El Programa de bienestar y bienestar se establece al inicio del año, los principales aspectos a desarrollar durante el año y los tipos de actividades y colaboradores a los que van dirigidas estas actividades. Este programa no implica una planeación de largo plazo, esta programación se ajusta trimestralmente de acuerdo a las necesidades y disposición de espacios para los colaboradores.

La Coordinación de Recursos Humanos es responsable de mantener la evidencia de las capacitaciones realizadas y la evaluación de las mismas según aplique.

Dentro de estas, se incluyen actividades de salud y seguridad en el trabajo como medicina preventiva, protección personal, recreativas, bienestar, entre otras. Incluyen actividades periódicas orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo contribuyen a elevar los niveles de satisfacción y bienestar.

PRINCIPALES CONTROLES DEL SUBPROCESO:

Planeación, ejecución y cumplimiento de programas establecidos.

4.2.3 SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO

- **Evaluación de desempeño**

La **evaluación periódica del desempeño** permite determinar los niveles de cumplimiento de las expectativas que la Organización a través de los jefes inmediatos (evaluadores) tienen de su equipo de trabajo.

Esta evaluación se realiza anualmente durante el primer semestre del año, preferiblemente en el mes de abril y se aplica a aquellos colaboradores que tengan mínimo seis meses de vinculación. El jefe inmediato, mediante un espacio de retroalimentación realiza el ejercicio con el colaborador evaluado y en caso de considerarlo pertinente establece los compromisos para el mejor desempeño.

La Coordinación de Talento Humano recibe, consolida y analiza la información suministrada, alimentando el programa de capacitación y bienestar de acuerdo con lo definido en las evaluaciones.

Evaluación de satisfacción de colaboradores

La evaluación del grado de satisfacción de colaboradores se realiza a través de la batería de riesgo psicosocial, que permite identificar su nivel de estrés en la dimensión extra e intralaboral, así como estrategias de abordar los riesgos que se presenten.

PRINCIPALES CONTROLES DEL SUBPROCESO:

- Planeación y ejecución de evaluación de desempeño.
- Adecuada capacitación y acompañamiento a los responsables de la evaluación para aplicar adecuadamente la herramienta.
- Determinación de nivel de satisfacción de colaboradores y fortalecimiento del programa de bienestar.

4.2.4 ADMINISTRACION DE PERSONAL

La administración del personal incluye las siguientes actividades:

- Nómina y Seguridad Social.
- Trámite de solicitudes laborales.
- Procedimientos disciplinarios: Se aplica de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y normatividad vigente.
- Desvinculación laboral: Se realizará de acuerdo con el Código Sustantivo de Trabajo y con el [Reglamento Interno de Trabajo](#). Se procede a la desvinculación del sistema de seguridad social.

Los colaboradores retirados, deben en la medida que las circunstancias lo permitan, entregar el cargo mediante acta y gestionar el debido Paz y Salvo.

PRINCIPALES CONTROLES DEL SUBPROCESO:

- Cumplimiento de requisitos legales.
- Oportunidad de procedimientos.



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



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	MANUAL GESTIÓN DE TIC	Código:	GTI-MAN-001
	Gestión de TIC	Versión:	002
		Fecha de Aprobación:	2022-02-11

MANUAL GESTIÓN DE TIC

1. Objetivo

2. Alcance
3. Responsable
4. Descripción del Proceso de TIC
 - 4.1. Políticas generales
 - 4.2. Descripción sub procesos
 - 4.3. Puntos de control de los sub procesos

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que garanticen la administración de información física y/ magnética, y el soporte y mantenimiento de la infraestructura TIC.

2. ALCANCE

Abarca la administración y mantenimiento de Infraestructura TIC y la gestión del ciclo de la información documentada en medios físicos y digitales, garantizando la disponibilidad de la misma.

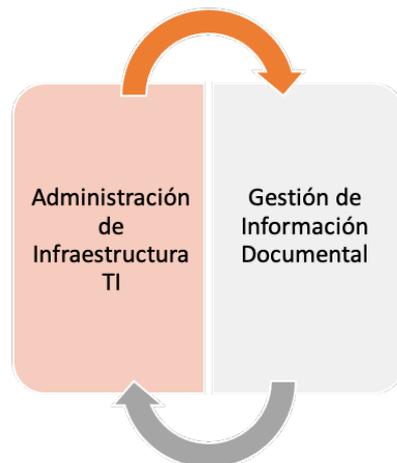
3. RESPONSABLES

Vicepresidente de Operaciones
 Jefe de Sistemas
 Auxiliar de Soporte Técnico
 Coordinadora de Calidad
 Asistente de gestión documental y administrativa

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE TIC

4.1 Descripción de Subprocesos

El proceso de Gestión de TIC se desarrolla a través de los siguientes subprocesos:



4.1.1 Administración Infraestructura TIC

Gestión de asignación y entrega de activos TI

Para la entrega de activos TI se recibe el requerimiento por parte del área de recursos humanos donde informan que clase de implementos tecnológicos se le asignara al colaborador, dependiendo de la disponibilidad que se tenga en el inventario de activos fijos se analiza si es necesario adquirir una compra para la adquisición del activo tecnológico.

Para la compra del equipo tecnológico se realizan las cotizaciones que se le entregan respectivamente al proceso de gestión administrativa quien realiza la compra conforme a lo estipulado en el manual de gestión administrativa

Antes de la entrega del activo tecnológico al usuario final se realiza el alistamiento de las configuraciones correspondientes al perfil, se diligencia el formato de acta de entrega de activos fijos tecnológicos el cual se hace firmar por el colaborador y el feje de sistemas o el que haga de suplente en el momento.

mantenimientos e infraestructura.

Para garantizar el correcto funcionamiento de la gestión informática de Infotíc se llevan a cabo mantenimientos de tipo preventivo y correctivo, esta labor se realiza con el fin de mantener un correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos y de esta forma prevenir futuros requerimientos tecnológicos.

Mantenimiento preventivo:

El mantenimiento preventivo es aquel que se hace mediante un programa de actividades previamente establecido el cual para ejecutarlo se realiza un plan de mantenimiento los primeros días del primer mes del año.

La planeación de los mantenimientos se define de acuerdo a la normatividad establecida con base a la garantía de tiempo de uso del equipo a intervenir, esta labor se realiza de acuerdo con el cronograma y las fechas establecidas en el plan de mantenimiento, seguidamente se coordina con el proveedor la entrega de los equipos tecnológicos para respectivo mantenimiento con la aprobación por parte de gerencia.

Para la infraestructura tecnológica como son UPS, servidores, switches, router, aire acondicionado del cuarto de datos, se rige su ejecución por medio del plan de trabajo establecido con la aprobación por parte de gerencia.

Mantenimiento correctivo: Cuando un equipo tecnológico de un usuario presenta una falla es directamente reportada al área de sistemas y entregado, se valida si el equipo tecnológico se encuentra en garantía para tramitar su reparación, de lo contrario se realizan las pertinentes cotizaciones con los proveedores dependiendo si la falla es a nivel de software o hardware.

Para la infraestructura tecnológica como son UPS, servidores, switches, router, aire acondicionado del cuarto de datos, se realiza una evaluación previa para determinar la falla y de esta forma contactar al proveedor para dar una solución.

Software soportado por el área de sistemas.

En sistemas se brinda soporte a las diferentes herramientas ofimáticas, también diagnosticar fallas y necesidades de software de manera oportuna dentro de la compañía solicitando accesorias a los diferentes proveedores dependiendo el alcance del requerimiento.

Los software mantenidos y soportados se encuentran especificados en el archivo de inventario de software INFOTIC, el cual nos brinda la información de cada uno de los softwares adquiridos por la compañía

Productos y/o servicios T.I suministrados

INFOTIC proporciona a los colaboradores y a terceros autorizados los equipos (estaciones de trabajo, equipos portátiles, impresoras, redes, Internet, Servidores, aplicaciones, teléfonos, entre otros) para cumplir con los propósitos de la organización. Los activos de información de INFOTIC, son asignados por el área de sistemas al responsable autorizado para hacer uso de este, mediante el formato de Acta de Entrega. Posteriormente la información, es ingresada en la base de datos para equipos asignados.

Así mismo como se realiza la entrega de los equipos de información, el área de sistemas debe recibir los equipos de información y dispositivos periféricos a las personas que cambian de cargo o se desvinculan de la organización, para ello se revisan las condiciones físicas del equipo, se valida los ítems relacionados en el acta inicial de entrega; para que se entreguen conforme a lo establecido y se realiza la actualización de estado en la base de datos de equipos asignados, entregando el Acta de satisfacción.

Controles de respaldo de la información (Backups).

Para tener un mejor control de backup de la información Infotíc adquirió una solución tecnológica con office 365, la cual se implementará con la plataforma de Share Point para tener la información de las carpetas de todas las áreas en la nube con un respaldo confiable y disponibilidad en la nube de internet.

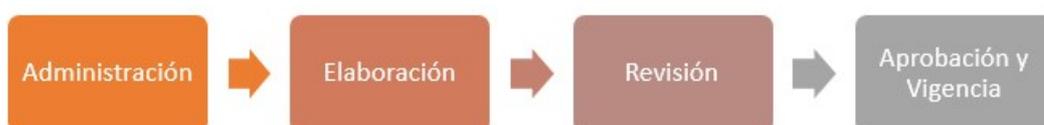
Adicionalmente las copias de las bases de datos de los servidores se realizan por medio de un cronograma de respaldo que se ejecuta enviando los backups a una NAS alojada en el Rack del datacenter de Infotíc.

4.1.2 Subproceso Gestión de Información Documental

El subproceso de Gestión Documental se desarrolla mediante dos focos, el primero aplica para toda la información tipo parámetro, la cual satisface la necesidad que se requiere en las funciones de cada cargo, para proporcionar la estructura en la generación de documentos del sistema de gestión de la Calidad. El segundo foco abarca la disposición y aplicación de la gestión documental tanto física como digital, de todos los documentos que han sido producidos y recibidos, para facilitar su utilización.

4.1.2.1 Documentos controlados por el SGC

Los documentos controlados por el Sistema de Gestión de la Calidad, corresponden a **Manuales, Lineamientos o Documentos Generales, Procedimientos, Formatos y Registros y Perfiles de Cargo**. Estos son gestionados en la plataforma DARUMA en el módulo de Documentos, bajo el ciclo que se evidencia a continuación:



- **Administración**

La administración de documentos inicia con la identificación de información que se requiere crear desde la necesidad de las funciones de los colaboradores de la Organización, y que deben ser controlados bajo el Sistema de Gestión de la Calidad. En la administración se definen las generalidades del documento y los usuarios responsables de realizar cada etapa del ciclo: Elaboración, revisión y aprobación.

- **Elaboración**

Para la elaboración, previamente se tienen definidas las plantillas de acuerdo al tipo documental que se requiere crear, donde permitirá incluir el contenido con base en los campos definidos, según la estructura.

La plataforma DARUMA, establece automáticamente la codificación del documento de acuerdo con la información registrada en el ciclo de administración y las firmas del mismo; se generan a medida que el documento va completando cada fase.

Codificación de Documentos:

Para la codificación de documentos, en la plataforma Daruma, se asigna el tipo documental, el proceso al cual corresponde el documento, y automáticamente se creará el código correspondiente, iniciando con la abreviatura del proceso, seguido del tipo documental y el número de documento asociado. Ejemplo: **DES-MAN-001**. A continuación, se evidencia la nomenclatura definida:

Proceso	Abreviatura	Tipo documental	Abreviatura
Direccionamiento Estratégico	DES	Manuales	MAN
Gestión de Aliados y Proveedores	GAP	Lineamientos o Documentos Generales	LDG
Gestión Comercial	GCO	Procedimientos	PRO
Gestión de Operaciones	GOP	Perfiles de Cargo	PFC
Gestión Administrativa y Financiera	GAF	Formatos y Registros	FOR
Gestión del Talento Humano	GTH		
Gestión TIC	GTI		

- **Revisión**

En la revisión, el usuario responsable evaluará la conveniencia, adecuación y contenido del documento, para generar los comentarios y/o sugerencias necesarias sobre los aspectos a mejorar y/o modificar, en caso que se consideren, o de lo contrario pasar el documento para aprobación.

- **Aprobación y Vigencia**

La aprobación de documentos es competencia del usuario responsable designado para tal fin dentro de la plataforma DARUMA. Por medio de la aprobación se genera validez y vigencia a los requisitos que contiene el documento antes de ser emitido para su uso; por los usuarios autorizados para tal fin.

Una vez ha sido aprobado el documento correspondiente, ingresa automáticamente al **Listado Maestro**, donde reposan todos los documentos vigentes de la Organización, para que esté disponible y se tenga acceso cuando se requiera.

Los documentos vigentes pueden ser anulados: en caso que se requiera sustituir por otro diferente, por lo cual cambiaría a un estado de obsoleto; o producto de una modificación, lo que implica un cambio en la versión del documento.

Controles Principales:

- Ejecución de ciclos de producción y control documental tipo parámetro en DARUMA
- Matriz de controles de seguridad y acceso a la información
- Socialización y capacitación para el uso de Daruma.

4.1.2.2 Documentos controlados desde la Gestión Documental

Los documentos no controlados por el Sistema de Gestión de Calidad, son intervenidos por los procesos de Gestión Documental con base en las normas archivísticas del Archivo General de la Nación.



- **Planeación**

La planeación de documentación en INFOTIC S.A, surge de la necesidad de generar información de acuerdo con el ejercicio de las funciones propias del cargo y de la responsabilidad que asumen en cada de uno de los procesos. Para el desarrollo de la planeación en INFOTIC, se deben considerar algunos interrogantes, los cuales les permitirá tener claridad respecto a la información que requieren producir, estos corresponden a: ¿Por qué se requiere documentar la información?, ¿Quién la produce?, ¿Para qué se requiere?, ¿Cómo y cuándo se produce?

- **Producción**

La producción de documentación en INFOTIC, se genera utilizando formatos vigentes en el listado maestro de la plataforma DARUMA o de lo contrario se elaboran con base en parámetros establecidos para cada proceso.

- **Gestión y trámite**

Por medio de este proceso se genera respuesta, se vinculan trámites y se registra información. En la Gestión y trámite, la primera intervención proviene de recepción, en donde se recibe la correspondencia y se distribuye según corresponda, bien sea registrando la información en la plataforma BPMS; según los criterios de la herramienta o entregando la documentación al área que corresponda, con la finalidad de concluir o solucionar los asuntos asociados.

En recepción se lleva a cabo el control de consecutivos de correspondencia por medio de un software parametrizado, el cual genera la nomenclatura con base en el área que realiza la solicitud, el número y el año correspondiente. Ejemplo: VPO-001-2019.

Área	Abreviatura
Operaciones	VOP
Comercial	VCO
Gestión Administrativa y Financiera	VAF
Secretaría General	SG
Presidencia	PR

Todos los procesos tramitan y gestionan información y la evidencia queda registrada en la carpeta entregada archivo, la cual es custodiada para aplicar los procesos de gestión documental.

- **Organización**

El proceso de organización inicia con la recepción de documentos por parte del responsable de gestión documental; elaborados previamente en los diferentes procesos de la organización (Planeación, producción, gestión y trámite). El ingreso de la información es controlado por medio de la planilla GAF-FOR-002, ya sean para tipos documentales o expedientes.

Todo expediente o carpeta nueva, que ingresa al archivo debe ser registrado en el Formato Único de Inventario Documental (FUID), donde se le asignará la ubicación y descripción correcta según su procedencia.

En caso tal, que ingresen documentos de gestión y trámite que correspondan a los expedientes custodiados, se clasifican con base en su tipología documental, ejemplo: actas, informes, oficios, entre otros, y se archivan en el expediente al cual pertenece el documento.

Los documentos son guardados en se guardan en carpetas tipo yute, tamaño oficio, 2 aletas con refuerzo de tela, gancho legajador plástico, se perfora la hoja a tamaño oficio con la finalidad de no perder ningún tipo documental del expediente y se introducen en cajas tamaño X200 cierre nevera con logo; máximo 5 carpetas por cajas.

- Préstamo de expedientes

Los expedientes y documentos custodiados bajo la gestión documental, pueden ser consultados por la modalidad de préstamo, en el horario de atención establecido, bajo las condiciones estipuladas por INFOTIC y por los responsables autorizados. Para ello se tiene establecido el control de préstamo y devolución, por medio de la planilla GAF-FOR XXXXXX.

- Transferencias

Para transferir los documentos que no son consultados frecuentemente, se utiliza el Formato Único de Inventario Documental (FUID). Los expedientes deben estar organizados para así, ser enviados al lugar destinado por INFOTIC y que cumpla con los lineamientos establecidos por el AGN, para su conservación mientras se cumple su disposición final.

- Disposición de los documentos, preservación y valoración

Estos procesos propios de la tabla de retención documental (TRD), se llevarán a cabo una vez sea actualizada, bajo el cronograma establecido por el Comité Interno de Archivo.

Controles Principales:

Control de préstamo de documentos

Actualización de la Planilla de transferencia

Actualización Formato Único de Inventario FUID



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jaime Orlando Alvarado Jefe de Sistemas	Karen Guauta Coordinadora de Calidad	Leonardo Henao Vicepresidencia de Operaciones