

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	DES-LDG-001
		Versión:	005
	Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico	Fecha de Aprobación:	2022-11-11

<b>Objetivo</b>	Definir y hacer seguimiento a la planeación estratégica y al cumplimiento normativo aplicable a la naturaleza de la Organización.
<b>Tipo de Proceso</b>	Estratégico
<b>Autoridad Responsable</b>	Presidencia y Comité Directivo

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Todos las partes interesadas.</li> <li>• Procesos del Sistema.</li> <li>• Evaluación y Mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos</li> <li>• Expectativas o necesidades de los socios</li> <li>• Requisitos de las partes interesadas</li> <li>• Resultados desempeño de procesos</li> <li>• Revisión por la Dirección previas</li> <li>• Programas y resultados de auditorías internas y externas (informes)</li> </ul>	PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir metodología para la revisión del contexto externo e interno.</li> <li>2. Definir metodología para gestión de riesgos</li> <li>3. Analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>4. Definir los procesos.</li> <li>5. Liderar los comités Directivos.</li> <li>6. Establecer las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.</li> <li>7. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método definido para la revisión del contexto externo e interno.</li> <li>• Metodología de Riesgos.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos y necesidades de las partes interesadas.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Decisiones, planes y lineamientos.</li> <li>• Estructura Organizacional.</li> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las partes interesadas</li> <li>• Procesos del Sistema</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades de Regulación.</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Todas las Partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Planeación Estratégica</a></li> <li>• Objetivos estratégicos y objetivos de procesos.</li> <li>• Iniciativas estratégicas</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Metodología de riesgos</li> <li>• Análisis de Contexto</li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y analizar los factores internos y externos de la Organización.</li> <li>2. Establecer marco estratégico de Infotic (misión, visión, política y objetivos estratégicos).</li> <li>3. Establecer el cronograma de cumplimiento normativo.</li> <li>4. Definir la normatividad aplicable a la Organización.</li> <li>5. Sesionar el comité de conciliación.</li> <li>6. Hacer seguimiento a los procesos judiciales.</li> <li>7. Garantizar la defensa jurídica preventiva y judicial de la Organización.</li> <li>8. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Planeación Estratégica</a></li> <li>• Cronograma de cumplimiento normativo.</li> <li>• <a href="#">Normograma</a></li> <li>• Acta de Comité de Conciliación.</li> <li>• Informes de seguimiento a procesos judiciales y extrajudiciales.</li> <li>• Informes de Gestión Preventiva y Judicial.</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos del Proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema</li> <li>• Junta Directiva</li> </ul>
---	--	--------------	---	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Evaluación y Mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Comité Directivo</li> <li>• Actas de Comité de Calidad</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Preventiva y Judicial.</li> <li>• Informes de Revisión por la Dirección</li> <li>• Resultados de auditorías internas y externas (informes)</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento a la actualización del normograma.</li> <li>2. Evaluar el cumplimiento de requisitos normativos.</li> <li>3. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> <li>4. Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> <li>5. Hacer seguimiento al cumplimiento de las estrategias.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de cambios normativos.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos normativos.</li> <li>• Análisis y medición e indicadores del Proceso.</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de riesgos.</li> <li>• Seguimiento planes de acciones estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades de Regulación.</li> <li>• Evaluación y Mejora.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Direccionamiento Estratégico</a></li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y medición de indicadores del Proceso.</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de riesgos del Proceso.</li> <li>• Resultados de Auditorías Internas y Externas (informes).</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar acciones correctivas para dar cumplimiento al plan de negocios.</li> <li>2. Tomar decisiones pertinentes derivadas del resultado del seguimiento a la estrategia (preventiva, correctiva y/o de mejora)</li> <li>3. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso</li> <li>4. Tomar decisiones frente a los cambios normativos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción pertinentes</li> <li>• Matriz de riesgos actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>

## DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual de Direccionamiento Estratégico \(DES-MAN-001\)](#)
- [Manual Sistema de Gestión de Calidad \(EYM-MAN-002\)](#)
- [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 \(DES-LDG-007\)](#)
- [Normograma \(DES-FOR-004\)](#)
- [MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS \(DES-LDG-003\)](#)
- [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
De Proceso	<a href="#">Cumplimiento cronograma de obligaciones legales y tributarias</a>
Estratégico	<a href="#">Nivel de desempeño de procesos</a>
Estratégico	<a href="#">Cumplimiento términos procesales</a>
Estratégico	<a href="#">Efectividad de planes de acción</a>

### RIESGOS

Tipo	Nombre
De Proceso	<a href="#">Definir inapropiadamente la orientación estratégica de Infotíc.</a>
Estratégicos	<a href="#">Incumplimiento del desempeño de metas y objetivos estratégicos.</a>
De Proceso	<a href="#">Inadecuada aplicación de la normatividad vigente.</a>
Estratégicos	<a href="#">Atender de forma inoportuna y/o inefectiva la defensa judicial de la Organización.</a>
Estratégicos	<a href="#">Ineficacia y/o falta de oportunidad de las acciones/controles de manejo de riesgos</a>
De Proceso	<a href="#">Favorecimiento de terceros buscando un beneficio personal.</a>

**Elaboró:**

**Karen Guauta**  
Coordinador(a) de Calidad

**Revisó:**

**Sandra Jimena Lozano Rendon**  
Vicepresidencia Administrativa y Financiera

**Aprobó:**

**Adolfo Antonio Tejada Díaz**  
Presidencia



COPIA NO CONTROLADA



<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b>	EYM-LDG-001
	<b>Versión:</b>	002
	<b>Fecha de Aprobación:</b>	2024-03-07

Caracterización de Proceso Evaluación y Mejora

<b>Objetivo</b>	Recibir, consolidar y evaluar los resultados de los proceso, tomando decisiones tendientes la mejora de INFOTIC, su Sistema de Gestión de Calidad y al logro de la Planeación Estratégica.
<b>Tipo de Proceso</b>	Estratégico
<b>Autoridad Responsable</b>	Presidencia y Comité de Calidad

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	CICLO PHVA	Actividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Direccionamiento Estratégico Todas las partes Interesadas Procesos del Sistema	Planeación Estratégica. Metodología de Gestión de Riesgos. Procedimiento auditorías internas. Ciclo de certificación Sistemas de Gestión. Requisitos CLIO (Cliente, legales, ISO, Organización). Resultados de desempeño de Procesos.	PLANEAR	Elaborar programa anual de auditorías internas/externas. Orientar en la estructuración de fichas técnicas de indicadores. Definir el cronograma de seguimiento por el Comité de Calidad. Definir modelo seguimiento del SGC.	Comité Directivo. Coordinador de Calidad.	Programa de auditorías. Fichas técnicas de indicadores. Actas de comité de Calidad. Modelo de seguimiento definido en el Manual de Calidad. Procedimiento de elaboración y Control de Documentos.	Procesos del Sistema.

	<p>Programa de auditoría.</p> <p>Entradas revisión por la dirección.</p> <p>Resultados de desempeño de procesos.</p> <p>Planeación estratégica.</p> <p>Comités de seguimiento procesos.</p>	<p>HACER</p>	<p>Liderar comités de Calidad.</p> <p>Ejecutar Programa de auditoría.</p> <p>Realizar informe de Revisión por la Dirección.</p> <p>Realizar seguimiento y medición a la planeación estratégica.</p> <p>Analizar resultados de indicadores de procesos.</p> <p>Identificar posibles salidas no conformes.</p> <p>Realizar seguimiento y determinar eficacia de planes de acción de acciones correctivas.</p>	<p>Comité Directivo.</p> <p>Coordinador de Calidad.</p>	<p>Actas de Comité de Calidad (decisiones y compromisos).</p> <p>Resultados de auditorías internas y externas (Informes).</p> <p>Informe de Revisión por la Dirección.</p> <p>Informe de avance de planes estratégicos.</p> <p>Acciones correctivas derivadas de no cumplimiento de indicadores.</p> <p>Matriz de seguimiento de acciones correctivas.</p> <p>Matriz control de salidas no conformes.</p>	<p>Procesos del Sistema.</p>
--	---	--------------	---	---	---	------------------------------

<p>Evaluación y Mejora Procesos del Sistema</p>	<p>Actas de Comité de Calidad (decisiones y compromisos). Informe Revisión por la Dirección. Resultados de auditorías internas y externas (Informes). Indicadores analizados y evaluados.</p>	<p>VERIFICAR</p>	<p>Hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones adoptadas en Comité de Calidad. Evaluar la eficacia, conveniencia y adecuación del SGC. Realizar seguimiento al logro de los objetivos del Sistema a través de los indicadores. Seguimiento a informes de auditorias. Revisión del estado de acciones correctivas y salidas no conformes.</p>	<p>Comité Directivo. Coordinador(a) de Calidad.</p>	<p>Actas de Comité de Calidad (seguimiento a compromisos). Conclusión de informe de Revisión por la Dirección (eficacia, conveniencia y adecuación SGC). Seguimiento a la medición y análisis de indicadores. Actas de Oportunidades de mejora de auditorias. Registros de acciones correctivas actualizados. Matrices de acciones correctivas y salidas no conformes actualizadas en su estado (cerradas, abiertas, eficaz, no eficaz).</p>	<p>Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora. Procesos del Sistema.</p>
---	---	------------------	--	---	--	---



<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Evaluación y mejora</p> <p>Procesos del Sistema</p>	<p>Procedimiento acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</p> <p>Seguimiento a la medición y análisis de indicadores.</p> <p>Resultados de auditorías internas y externas (informes).</p> <p>Seguimiento en los comités de procesos.</p>	<p>ACTUAR</p>	<p>Orientar el registro y tratamiento de salidas no conformes y No conformidades, derivadas de seguimiento y medición, auditorías de Calidad y del proceso de evaluación y mejora.</p> <p>Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora de los procesos y al logro de la planeación estratégica.</p>	<p>Comité Directivo.</p> <p>Coordinador(a) de Calidad.</p>	<p>Matrices de seguimiento acciones correctivas y salidas no conformes actualizadas y evidencia del tratamiento.</p> <p>Planes de acción pertinentes.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Evaluación y Mejora.</p> <p>Procesos del Sistema.</p>
--	--	---------------	--	--	---	---

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual Evaluación y Mejora \(EYM-MAN-001\)](#)
- [Manual Sistema de Gestión de Calidad \(EYM-MAN-002\)](#)
- [Metodología Lecciones Aprendidas \(EYM-LDG-003\)](#)
- [Procedimiento Elaboración y Control de Documentos \(EYM-PRO-001\)](#)
- [Procedimiento Auditorías internas \(EYM-PRO-003\)](#)
- [Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora \(EYM-PRO-002\)](#)
- [Plan de Calidad del Servicio \(GCO-LDG-002\)](#)
- Revisión por la Dirección
- [Formato Control de Salidas No Conformes \(EYM-FOR-002\)](#)
- [Formato acciones correctivas, preventivas y/o de mejora \(EYM-FOR-003\)](#)
- [Formato Evaluación de auditores \(EYM-FOR-004\)](#)
- [Matriz de Lecciones Aprendidas \(EYM-FOR-005\)](#)
- [Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora. \(EYM-FOR-001\)](#)

#### RECURSOS Y/O MEDIOS

Plataforma Sistema de Gestión de Calidad - Microsoft office 365

#### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**INDICADORES**

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Nivel de desempeño de procesos</a>
Estratégico	<a href="#">Efectividad de planes de acción</a>
Estratégico	<a href="#">Eficacia de acciones para abordar riesgos</a>

**RIESGOS**

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">No contar con la documentación necesaria y pertinente, para la operación adecuada de los procesos y el logro de los objetivos.</a>
Estratégico	<a href="#">Pérdida o no apropiación del conocimiento generado en Infotíc.</a>



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Juan Felipe Osma</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia

COPIA NO CONTROLADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>Código:</b>	GOP-LDG-001
<b>Versión:</b>	004
<b>Fecha de Aprobación:</b>	2022-11-09

Caracterización Proceso Gestión de Operaciones

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

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Gestión de Proveedores</a></li> <li><a href="#">Direccionamiento Estratégico</a></li> <li>Proveedor</li> <li><a href="#">Gestión Comercial</a></li> <li><a href="#">Gestión del Talento Humano</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma</li> <li><a href="#">Manual de Contratación</a></li> <li>Planeación Estratégica</li> <li>Contrato Suscrito con Proveedor (Oferta Proveedor, Anexos Técnicos, Pólizas)</li> <li>Contrato suscrito Cliente (CDP, Oferta INFOTIC, Estudios Previos, Anexos Técnicos, Pólizas)</li> <li>Perfiles de Cargo</li> <li>Personal Contratado.</li> </ul>	PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar delegación del Gerente de Proyecto.</li> <li>Elaboración y seguimiento a la Suscripción de acta de inicio con Proveedor.</li> <li>Seguimiento a la suscripción de acta de inicio con Cliente.</li> <li>Realizar reunión interna de kick off por parte de Gestión Comercial.</li> <li>Definir plan de trabajo del proyecto</li> <li>Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proyecto.</li> </ol>	Gerente de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de Delegación de supervisor-Cliente</li> <li>Acta de inicio con Proveedor</li> <li>Acta de inicio con Cliente (Cuando aplique)</li> <li>Acta de reunión Kick off</li> <li>Plan de trabajo del Proyecto</li> <li>Matriz de Riesgos del Proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes</li> <li>Procesos Misionales</li> <li>Colaboradores (Gerentes de Proyecto)</li> <li>Evaluación y Mejora</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Entidades de Regulación</li> <li>• Gestión de Proveedores</li> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Gestión de Operaciones</li> <li>• <a href="#">Gestión Administrativa y Financiera</a></li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos y necesidades expresadas a través de la supervisión</li> <li>• Documentos contractuales proveedor</li> <li>• Contratos sucritos Cliente</li> <li>• Decisión 005</li> <li>• Lista de chequeo requisitos de facturación</li> <li>• Personal Contratado</li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la supervisión de la ejecución del Proveedor.</li> <li>2. Realizar reuniones periódicas con Cliente y Proveedor.</li> <li>3. Elaborar ordenes de compra/servicio (cuando aplique)</li> <li>4. Notificar solicitudes de modificaciones contractuales (comité de operaciones)</li> <li>5. Realizar el control financiero de los proyectos</li> <li>6. Revisar y/o elaborar informes del Proyecto.</li> <li>7. Validar lista de chequeo de requisitos de facturación</li> <li>8. Gestionar los requisitos del Cliente para el cumplimiento de la facturación. (ejecución directa de Infotic).</li> <li>9. Gestionar y responder por la facturación oportuna de los servicios prestados.</li> <li>10. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en los proyectos.</li> </ol>	<p>Gerente de Proyectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Supervisión</li> <li>• Aprobación de Supervisión de Proveedor</li> <li>• Actas de reunión con Cliente y Proveedor</li> <li>• Ordenes de Compra/Servicio (Cuando aplique)</li> <li>• Solicitud modificaciones contractuales.</li> <li>• Control financiero de los proyectos</li> <li>• Informes de ejecución con Cliente</li> <li>• Lista de chequeo verificada</li> <li>• Información oportuna y veraz para realizar la facturación</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos del proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• <a href="#">Gestión Administrativa y Financiera</a></li> <li>• Procesos Misionales</li> <li>• Clientes</li> </ul>
---	---	--------------	---	-----------------------------	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Operaciones</li> <li>Proveedores</li> <li><a href="#">Gestión de Proveedores</a></li> <li>Cliente</li> <li><a href="#">Gestión Comercial</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de ejecución con Cliente</li> <li>Informes de Supervisión</li> <li>Novedades durante la ejecución.</li> <li>Modificaciones contractuales</li> <li>Acta de liquidación con Cliente</li> <li>Evaluación de satisfacción de Cliente</li> <li>Evaluación de desempeño de proveedores</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verificar el cumplimiento de las actividades técnicas, financieras y administrativas.</li> <li>Realizar seguimiento a lo requisitos legales y contractuales del proyecto.</li> <li>Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos de los proyectos.</li> <li>Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> </ol>	<p>Gerente de Proyectos</p> <p>Vicepresidencia de operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Acta de recibo a satisfacción</a>(Cuando aplique)</li> <li><a href="#">Acta de liquidación del contrato con proveedor</a></li> <li>Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos.</li> <li>Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos misionales</li> <li><a href="#">Direccionamiento Estratégico</a></li> <li>Evaluación y Mejora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (Gerentes de Proyecto)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la verificación de la ejecución del Proyecto (Comités de Operaciones)</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proyecto.</li> <li>Realizar las actividades de mejora surgidas de la interacción con Clientes y Proveedores en el contexto del Proyecto.</li> <li>Gestionar las salidas no conformes</li> </ol>	<p>Gerente de Proyectos</p> <p>Vicepresidencia de operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proyecto.</li> <li>Realizar las actividades de mejora surgidas de la interacción con Clientes y Proveedores en el contexto del Proyecto.</li> <li>Gestionar las salidas no conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de acción pertinentes.</li> <li>Matriz de riesgos del proyecto actualizada.</li> <li>Matriz actualizada de salidas no conformes del proyecto.</li> </ul>

- [Formato Acta de Reunión \(GOP-FOR-001\)](#)
- [Formato Acta KICK OFF \(GCO-FOR-003\)](#)
- [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 \(GOP-FOR-003\)](#)
- [DECISIÓN 005 \(GOP-LDG-003\)](#)
- [Acta de Liquidación de Mutuo Acuerdo \(GOP-FOR-009\)](#)
- [Acta de Liquidación Bilateral \(GOP-FOR-013\)](#)

### RECURSOS Y/O MEDIOS

1. Plataforma Administración SGC 2. Herramientas ofimáticas 3. Microsoft Office 365

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Cumplimiento Ingresos</a>
Estratégico	<a href="#">Costos</a>
De Proceso	<a href="#">Cumplimiento contractual</a>
De Proceso	<a href="#">Oportunidad</a>

#### RIESGOS

Tipo	Nombre
De Proceso	<a href="#">Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto</a>
Estratégico	<a href="#">Incumplimiento de condiciones contractuales en la ejecución del Proyecto</a>
De Proceso	<a href="#">Tiempo limitado en la evaluación de condiciones técnicas precontractuales</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<b>Karen Guauta</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia

COPIA NO CONTROLADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:	GLO-LDG-001
Versión:	001
Fecha de Aprobación:	2022-11-09

Caracterización Proceso Gestión Logística

<b>Objetivo</b>	Garantizar la ejecución de los proyectos de logística en términos de calidad, oportunidad y costos.
<b>Tipo de Proceso</b>	Misional
<b>Autoridad Responsable</b>	Vicepresidencia Logística

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	CICLO PHVA	Actividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> <li>Gestión Comercial</li> <li>Gestión de Proveedores</li> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Estratégica</li> <li>Contrato suscrito con Cliente (CDP, Oferta Infotíc, estudios previos, anexos técnicos, pólizas)</li> <li>Acta de reunión kick of</li> <li>Contrato suscrito con Proveedor (oferta proveedor, anexos técnicos, pólizas)</li> <li>Normograma</li> <li>Manual de Contratación</li> <li>Perfiles de Cargo</li> <li>Personal contratado</li> </ul>	PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibir el proyecto (Contrato con Cliente, Contrato con Proveedor)</li> <li>Realizar delegación del Gerente de Proyecto</li> <li>Definir plan de trabajo del proyecto</li> <li>Reunión con Cliente (cuando aplique)</li> <li>Reunión con Proveedor para trasladar necesidades (cuando aplique)</li> <li>Definir los riesgos generales del proyecto</li> </ol>	<p>Gerentes de proyecto logístico</p> <p>Profesional de Logística</p> <p>Vicepresidencia Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de delegación de supervisor</li> <li>Plan de trabajo</li> <li>Acta de reunión (Aclaraciones y necesidades del Cliente)</li> <li>Acta de reunión (compromisos)</li> <li>Matriz de riesgos del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (Gerentes de Proyecto logísticos)</li> <li>Proveedor</li> <li>Gestión Comercial</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Gestión de Proveedores</li> <li>• Direccionamiento estratégico</li> <li>• Gestión Administrativa y Financiera.</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• Proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos y necesidades expresadas a través de la supervisión.</li> <li>• Contrato suscrito con Cliente</li> <li>• Contrato suscrito con proveedor</li> <li>• Manual de supervisión</li> <li>• Lista de chequeo</li> <li>• Requisitos de facturación</li> <li>• Personal contratado</li> <li>• Conciliación de facturación (cuando aplique)</li> <li>• Informe de actividades Proveedor (cuando aplique)</li> <li>• Informe de ejecución Proveedor (cuando aplique)</li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la supervisión de la ejecución del Proveedor.</li> <li>2. Realizar reuniones periódicas con Cliente y Proveedor.</li> <li>3. Elaborar ordenes de compra/servicio (cuando aplique)</li> <li>4. Notificar solicitudes de modificaciones contractuales (comité de Logística)</li> <li>5. Validar lista de chequeo de requisitos de facturación</li> <li>6. Gestionar la facturación oportuna de los servicios prestados con el cumplimiento de los requisitos contractuales</li> <li>7. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en los proyectos.</li> </ol>	<p>Gerentes de proyecto logístico</p> <p>Profesional de Logística</p> <p>Vicepresidencia Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de supervisión</li> <li>• Aprobación de facturación Proveedor</li> <li>• Actas de reunión con Cliente y Proveedor</li> <li>• Ordenes de Compra/Servicio (Cuando aplique)</li> <li>• Solicitud modificaciones contractuales</li> <li>• Lista de chequeo verificada</li> <li>• Preforma e informes de ejecución</li> <li>• Planes de Tratamiento de riesgos de proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Procesos Misionales</li> <li>• Clientes</li> <li>• Gestión Administrativa y Financiera</li> </ul>
--	--	--------------	--	--	---	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Logística</li> <li>• Cliente y/o Proveedor</li> <li>• Proveedor</li> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Gestión de Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución con Cliente</li> <li>• Informes de supervisión</li> <li>• Novedades durante la ejecución</li> <li>• Informe de actividades Proveedor (cuando aplique)</li> <li>• Informe de ejecución Proveedor (cuando aplique)</li> <li>• Modificaciones contractuales</li> <li>• Evaluación de satisfacción de Cliente</li> <li>• Acta de liquidación con Cliente</li> <li>• Evaluación de desempeño de proveedores</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar cumplimiento de requisitos para la finalización de los proyectos</li> <li>2. Reuniones de comité de logística</li> <li>3. Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos de los proyectos.</li> <li>4. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> </ol>	<p>Gerentes de proyecto logístico</p> <p>Profesional de Logística</p> <p>Vicepresidencia Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de recibo a satisfacción (Cuando aplique)</li> <li>• Acta de liquidación del contrato con proveedor</li> <li>• Actas Comité de Logística</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos</li> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos misionales</li> <li>• Direccionamiento estratégico</li> <li>• Evaluación y mejora</li> </ul>
--	--	------------------	---	--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (Gerentes de proyectos logísticos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la verificación de la ejecución del Proyecto (Comités de Logística)</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proyecto.</li> <li>Realizar las actividades de mejora surgidas de la interacción con Clientes y Proveedores en el contexto del Proyecto.</li> <li>Gestionar las salidas no conformes</li> </ol>	<p>Gerentes de proyecto logístico</p> <p>Profesional de Logística</p> <p>Vicepresidencia Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de acción</li> <li>Matriz de riesgos del proyecto actualizada</li> <li>Matriz actualizada de salidas no conformes del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos misionales</li> <li>Direccionamiento estratégico</li> <li>Evaluación y mejora</li> </ul>
--	---	---------------	---	--	--	--

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual Gestión Logística \(GLO-MAN-001\)](#)
- [Informe de Supervisión \(GOP-FOR-006\)](#)
- [Acta de Recibido a Satisfacción \(GOP-FOR-008\)](#)
- [Manual de Contratación \(GAP-MAN-002\)](#)
- [Acta de Liquidación de Mutuo Acuerdo \(GOP-FOR-009\)](#)
- [Acta de Delegación \(GOP-FOR-003\)](#)
- [DECISIÓN 005 \(GOP-LDG-003\)](#)
- [Manual Gestión de Operaciones \(GOP-MAN-001\)](#)
- [Acta de Liquidación Bilateral \(GOP-FOR-013\)](#)

#### RECURSOS Y/O MEDIOS

Plataforma Sistema de Gestión de Calidad - Microsoft office 365

#### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

##### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Cumplimiento Ingresos</a>
Estratégico	<a href="#">Costos</a>
De Proceso	<a href="#">Cumplimiento contractual</a>
De Proceso	<a href="#">Oportunidad</a>


##### RIESGOS

Tipo	Nombre
De proceso	<a href="#">Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto</a>
Estratégico	<a href="#">Incumplimiento de condiciones contractuales en la ejecución del Proyecto</a>
De proceso	<a href="#">Tiempo limitado en la evaluación de condiciones técnicas precontractuales</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p data-bbox="138 428 289 451"><b>Karen Guata</b></p> <p data-bbox="138 462 342 483">Coordinador(a) de Calidad</p>	<p data-bbox="768 428 1094 451"><b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b></p> <p data-bbox="768 462 1104 483">Vicepresidencia Administrativa y Financiera</p>	<p data-bbox="1398 428 1686 451"><b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b></p> <p data-bbox="1398 462 1482 483">Presidencia</p>

COPIA NO CONTROLADA

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b>	GCO-LDG-001
		<b>Versión:</b>	006
	<b>Caracterización Proceso Gestión Comercial</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	2023-11-23

<b>Objetivo</b>	Identificar necesidades y estructurar propuestas de soluciones TI y logística en beneficio de INFOTIC y sus partes interesadas.
<b>Tipo de Proceso</b>	Misional
<b>Autoridad Responsable</b>	Vicepresidencia Comercial

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Actividad	Ciclo PHVA	Subactividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
---------------------------------------	---------	-----------	------------	--------------	-------------	--------	------------------------------------

<p>Entidades de regulación; Entes de control.</p> <p>Clientes.</p> <p>Gestión de Proveedores.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Junta Directiva o Asamblea Gral. de Accionistas.</p>	<p>Marco Normativo.</p> <p>Presupuesto Gestión Comercial.</p> <p><a href="#">Plan de Calidad del Servicio.</a></p> <p>Solicitud invitación a cotizar / Necesidades y requerimientos clientes.</p> <p><a href="#">Manual de contratación.</a></p>	<p>Gestión de Ofertas y Contratos Interadministrativos</p>	<p>PLANEAR</p>	<p>Evaluación de las necesidades y/o expectativas del cliente.</p> <p>Preselección del Proveedor, considerando los criterios establecidos en la actividad de selección y contratación de Proveedores (cuando aplica).</p>	<p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Gerentes de Cuenta</p> <p>Ingeniero Preventa.</p> <p>Nota: En caso de requerirse apoyo debido a la complejidad del proyecto: Vicepresidencia de Operaciones y logística.</p>	<p>Propuestas de ventas.</p> <p>Informes comerciales.</p> <p>Brochure.</p> <p>Bases de datos proveedores.</p> <p>Procesos precontractuales.</p> <p>Informes Junta Directiva o Asamblea de Accionistas.</p> <p>Contratos suscritos con Cliente.</p> <p>Acta de Kick off de proveedor.</p> <p>Indicadores de Gestión.</p> <p>Necesidades y Oportunidades de mejora.</p> <p>Justificación de contratación.</p>	<p>Clientes.</p> <p>Gestión de Operaciones.</p> <p>Gestión de Proveedores.</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Junta Directiva o Asamblea Gral. de Accionistas.</p>
	<p>Manual SAGRILAFT.</p> <p>Modelo Financiero.</p> <p>Cotización de Proveedores.</p> <p>Autorización Firma de contratos.</p> <p>Solicitudes de modificaciones contractuales (Cuando aplique).</p>						

HACER	<p>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.</p>	<p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Gerentes de Cuenta</p> <p>Ingeniero Preventa</p>
VERIFICAR	<p>Revisión de oferta en sus condiciones técnica, comercial, financiera y jurídica.</p> <p>Aprobación de la oferta por parte de la Presidencia de INFOTIC.</p> <p>Seguimiento al análisis y evaluación de la oferta por el cliente.</p>	<p>Presidencia</p> <p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Gerentes de Cuenta</p> <p>Ingeniero Preventa</p>

ACTUAR

Medición de indicadores y toma de acciones pertinentes.  
Planes de acción pertinentes.

Vicepresidencia Comercial

<p>Entidades de regulación; Entes de control.</p> <p>Clientes.</p> <p>Gestión de Proveedores.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Junta Directiva o Asamblea Gral. de Accionistas</p>	<p>Marco Normativo.</p> <p>Presupuesto Gestión Comercial</p> <p>Plan de Calidad de Servicio</p> <p>Pliegos de condiciones o requisitos del cliente</p> <p>Manual de contratación (cuando aplique)</p> <p>Manual SAGRILAF</p> <p>Modelo financiero</p>	<p>Gestión de Procesos de Licitaciones</p>	<p>PLANEAR</p>	<p>Lectura y realización del análisis de las necesidades y/o expectativas del cliente.</p> <p>Verificación de los indicadores financieros y de capacidad organizacional para determinar participación en el proceso licitatorio.</p> <p>Verificación de la experiencia general y específica solicitada en el proceso licitatorio para determinar participación.</p>	<p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Analista de Licitaciones</p> <p>Ingeniero de Preventa</p>	<p>Análisis de viabilidad.</p> <p>Escenarios de participación en UT.</p> <p>Simulación económica.</p> <p>Formatos y propuesta de venta del proceso.</p> <p>Informes comerciales.</p> <p>Base de datos proveedores</p> <p>Procesos precontractuales.</p> <p>Informes Junta Directiva o Asamblea de Accionistas.</p> <p>Contratos suscritos con Cliente.</p> <p>Acta de kick off con proveedor (cuando aplique).</p> <p>Indicadores de Gestión.</p> <p>Necesidades y oportunidades de mejora.</p>	<p>Clientes</p> <p>Gestión de Operaciones</p> <p>Gestión de Proveedores</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera</p> <p>Junta Directiva o Asamblea Gral. de Accionistas</p>
	<p>Cotización de proveedores (Si aplica)</p> <p>Autorización firma de contratos.</p>						



HACER

Preparación y presentación de formatos preestablecidos por el cliente para la oferta técnica, comercial y económica, la cual debe responder integralmente a las necesidades del cliente que han sido detectadas en los pliegos de condiciones, 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

Analista de  
Licitaciones

Ingeniero de  
Preventa

VERIFICAR	<p>Revisión de los formatos que conforman la oferta en sus condiciones técnica, comercial, financiera y jurídica.</p> <p>Aprobación de formatos y de oferta por parte de la Presidencia de INFOTIC.</p> <p>Seguimiento al cronograma del proceso.</p>	<p>Presidencia</p> <p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Analista de Licitaciones</p> <p>Ingeniero Preventa</p>
ACTUAR	<p>Subsanación de aspectos habilitantes (si aplica).</p> <p>Medición de indicadores y toma de acciones pertinentes.</p> <p>Planes de acción pertinentes.</p>	<p>Vicepresidencia Comercial</p> <p>Analista de Licitaciones</p>

Gestión de Operaciones.  Clientes.  Direccionamiento Estratégico.	Seguimiento en la ejecución de proyectos.	Gestión de Clientes	PLANEAR	Planear y realizar actividades para el acompañamiento, retención y crecimiento de Clientes de INFOTIC.	Vicepresidencia Comercial	Evaluación de Satisfacción de Clientes.  Quejas atendidas y gestionadas.  Necesidades y oportunidades de mejora.	Gestión de Operaciones.  Clientes.  Gestión de Proveedores.  Direccionamiento Estratégico.
	Percepción de Clientes.		HACER	Seguimiento a la evaluación de satisfacción de clientes, y las posibles quejas que se presenten.			
	Registro de Quejas.  <a href="#">Plan de Calidad del Servicio.</a>		VERIFICAR	Planes de acción pertinentes.			
	Planeación Estratégica.		ACTUAR				

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual Gestión Comercial \(GCO-MAN-001\)](#)
- [Manual de Contratación \(GAP-MAN-002\)](#)
- [Procedimiento de Gestión de Ofertas y Contratos Interadministrativos \(GCO-PRO-001\)](#)
- [Oferta Comercial \(GCO-FOR-004\)](#)
- [Brochure \(GCO-FOR-001\)](#)
- [Plan de Calidad del Servicio \(GCO-LDG-002\)](#)
- [FORMATO DE JUSTIFICACIÓN DE UNA CONTRATACIÓN -PLANEACIÓN CONTRACTUAL \(GAP-FOR-007\)](#)
- [Formato Acta KICK OFF \(GCO-FOR-003\)](#)
- Informe de Aprobación Presentación Ofertas y suscripción de Negocios
- [MANUAL DEL SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SAGRILAFT \(DES-MAN-006\)](#)

#### RECURSOS

1.Licitaciones.info- 2.SECOP I y SECOP II. 3. CRM 4. Plataforma Administración SGC 5. Herramientas ofimáticas

#### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Evaluación de la satisfacción del Cliente</a>
De Proceso	<a href="#">Cierre de ofertas</a>
De Proceso	<a href="#">Meta de ventas</a>
De Proceso	<a href="#">Oportunidad de Quejas</a>

**RIESGOS**

Tipo	Nombre
De Proceso	<a href="#">Ofrecer soluciones que no puedan cumplir las necesidades pactadas</a>
De Proceso	<a href="#">Ofrecer soluciones que no genere rentabilidad para Infotic</a>
De Proceso	<a href="#">Incumplir las metas comerciales</a>
De Proceso	<a href="#">No mantener o incrementar la base de clientes</a>
Estratégicos	<a href="#">Disminuir o no lograr los niveles esperados de satisfacción de los clientes</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p><b>Juan Felipe Osma</b> Coordinador(a) de Calidad</p>	<p><b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera</p>	<p><b>Paula Carolina Soler Ortiz</b> Vicepresidencia Comercial</p>

COPIA NO CONTROLADA



<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b>	GAP-LDG-001
	<b>Versión:</b>	004
	<b>Fecha de Aprobación:</b>	2022-11-09

Caracterización Proceso Gestión de Proveedores

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

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Estratégica</li> <li>Normograma</li> </ul>	PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definir los requisitos para la contratación de Proveedores.</li> <li>Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> </ol>	Secretaría General  Abogados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación</li> <li>Manual Gestión de Proveedores</li> <li>Matriz de riesgos del Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos misionales</li> <li>Evaluación y Mejora</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Gestión de Operaciones</li> <li>• Gestión Logística</li> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos SAGRILAFT</li> <li>• Manual de Contratación</li> <li>• Justificación de una contratación-Planeación Contractual</li> <li>• Ofertas o cotizaciones de Proveedores</li> <li>• Contrato con Cliente</li> <li>• Solicitudes de modificaciones contractuales (cuando aplique)</li> <li>• <a href="#">Plan de Calidad del Servicio</a></li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Consultar listas restrictivas para la Contratación de Proveedores.</li> <li>2. Consultar antecedentes de Procuraduría, Contraloría y antecedentes judiciales del Representante Legal.</li> <li>3. Realizar evaluación de ofertas (Verificar la capacidad, idoneidad y cumplimiento de requisitos del Proveedor)</li> <li>4. Realizar la adjudicación</li> <li>5. Realizar el proceso de contratación con el Proveedor.</li> <li>6.Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.</li> </ol>	<p>Secretaría General Abogados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de compromiso anticorrupción (cuando aplique)</li> <li>• Registro en Plataforma de consulta de listas restrictivas.</li> <li>• Formato de Conocimiento al Cliente</li> <li>• Evaluación de ofertas</li> <li>• Carta de apoyo a la Industria Nacional (cuando aplique)</li> <li>• Adjudicación de oferta (cuando aplique)</li> <li>• Contrato u orden de servicio</li> <li>• Pólizas revisadas</li> <li>• Modificaciones contractuales con Proveedor (cuando aplique)</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Procesos Misionales</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>
---	---	--------------	--	--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Gestión de Operaciones</li> <li>• Gestión Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Contratos</li> <li>• Quejas gestionadas</li> <li>• Evaluación de satisfacción del Cliente</li> <li>• Informes de supervisión Proveedor</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar evaluación y reevaluación de desempeño de Proveedores.</li> <li>2. Solicitar y recibir retroalimentación de Proveedores.</li> <li>3. Seguimiento a planes de tratamiento de riesgos</li> <li>4. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> </ol>	<p>Secretaría General</p> <p>Abogados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y reevaluación de desempeño de Proveedores</li> <li>• Comunicados de evaluación y reevaluación de desempeño</li> <li>• Evaluación de satisfacción de Proveedores.</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos.</li> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Procesos misionales</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso.</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso.</li> <li>2. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> </ol>	<p>Secretaría General</p> <p>Abogados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción pertinentes</li> <li>• Matriz de riesgos actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento estratégico</li> <li>• Evaluación y mejora</li> </ul>

- [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 Otrosi 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 \(GAP-FOR-014\)](#)

### RECURSOS

Plataforma administración SGC- Microsoft Ofiice 365

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Desempeño de Proveedores</a>
Estratégico	<a href="#">Satisfacción de Proveedores</a>

#### RIESGOS

Tipo	Nombre
De Proceso	<a href="#">Errores e imprecisiones en los contratos con Proveedores</a>
Estratégicos	<a href="#">No vinculación del proveedor en los procesos judiciales y reclamaciones que debe soportar INFOTIC con sus Clientes, en relación con el contrato ejecutado.</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<b>Karen Guata</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia



COPIA NO CONTROLADA

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b>	GAF-LDG-001
		<b>Versión:</b>	004
	Caracterización Proceso Gestión Administrativa y Financiera	<b>Fecha de Aprobación:</b>	2024-02-05

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

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
---------------------------------------	---------	------------	-------------	-------------	--------	------------------------------------

<p>Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Procesos del Sistema.</p> <p>Autoridades Legales.</p> <p>Entidades regulatorias y legales.</p>	<p>Planeación Estratégica.</p> <p>Lineamientos.</p> <p>Presupuesto de Operación.</p> <p>Indicadores macroeconómicos.</p> <p>Información financiera histórica.</p> <p>Márgenes mínimos de contratación de proveedores.</p> <p>Requisitos Legales.</p> <p>Calendario tributario de orden Nacional,Distrital/ Municipal.</p> <p>Normatividad en materia de presentación de información solicitada por el estado y sus entes de control.</p> <p>Normas contables aplicables.</p> <p>Políticas y lineamientos de la</p>	<p>PLANEAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> <li>2. Elaborar presentación Drivers de Presupuesto.</li> <li>3. Consolidar insumos para cronograma de cumplimiento normativo.</li> <li>4. Analizar alcances de cambios normativos en el proceso.</li> <li>5. Establecer requisitos para ordenes de compra y servicios administrativas.</li> <li>6. Consolidar y planificar la satisfaccion de necesidades de infraestructura.</li> <li>7. Definir herramientas de control</li> </ol>	<p>Vicepresidencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Tesorería y Control financiero.</p> <p>Contador.</p> <p>Asistente Adminsitrativa.</p>	<p>Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.</p> <p>Ordenes de servicio/Compra.</p> <p>Drivers Presupuesto.</p> <p>Modelo Financiero.</p> <p>Control financiero de proyectos.</p> <p>Metodología para construcción de presupuesto.</p>	<p>Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Procesos del Sistema.</p>
--	--	----------------	---	--	---	---

	Organización. Manual de Contratación. Necesidades de Infraestructura.		financiero de proyectos. 8.Definir cronograma anual de auditorías Revisoría Fiscal.			
--	---	--	---	--	--	--

<p>Gestión Comercial.</p> <p>Procesos del Sistema.</p> <p>Gestión de Proveedores.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Gestión de Operaciones.</p> <p>Proveedores.</p> <p>Gestión Logística.</p>	<p>Cotizaciones de proveedores y propuestas comerciales a clientes.</p> <p>Requerimientos o necesidades de los diferentes procesos de Infotíc.</p> <p>Márgenes esperados en proyectos.</p> <p>Documentos contables derivados de la operación o de carácter administrativo.</p> <p>Ordenes de facturación.</p> <p>Procesos Precontratuales.</p> <p>Facturas de Venta.</p>	<p>HACER</p>	<p>1.Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.</p> <p>2.Realizar Modelos financiero de proyectos.</p> <p>3.Realizar control financiero de proyectos en ejecución.</p> <p>4.Elaborar presupuesto de operación para vigencia.</p> <p>5.Someter a la Junta Directiva presupuesto de Operación.</p> <p>6.Revisar y aprobar componente financiero para la suscripción de contratos con clientes y proveedores.</p> <p>7.Elaborar órdenes de compra/servicios.</p>	<p>Vicepresidencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Tesorería y Control financiero.</p> <p>Contador.</p> <p>Asistente Administrativa.</p>	<p>Planes de tratamiento de riesgos del proceso.</p> <p>Ordenes de servicio/Compra.</p> <p>Bienes y/o servicios requeridos.</p> <p>Estados financieros.</p> <p>Presupuesto Operación aprobado para vigencia.</p> <p>Valores tope contratación (cliente/proveedor).</p> <p>Necesidades satisfechas para la operación (tiquetes, viáticos, activos).</p> <p>Informes financieros periódicos y no financieros para entes de control.</p> <p>Cronograma de impuestos e informes.</p>	<p>Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva.</p> <p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Gestion de Proveedores.</p> <p>Gestion Comercial.</p> <p>Gestión Operaciones.</p> <p>Gestión Logística.</p> <p>Demás procesos del Sistema.</p> <p>Autoridades Legales.</p> <p>Entidades Regulatorias y Legales.</p> <p>Proveedores.</p>
---	--	--------------	---	--	--	---

8.Elaborar Estados Financieros mensuales y de cierre, así como toda la información financiera requerida por partes interesadas.

9.Atender y gestionar auditorías Revisoría Fiscal.

10.Elaborar informe de gestión anual de la perspectiva financiera.

11.Elaborar el cronograma de cumplimiento normativo para el componente financiero.

12.Realizar las actividades del cronograma de cumplimiento normativo en las fechas esablecidas.

13.Planear y ejecutar flujo de

Solicitud mantenimientos preventivos o correctivos a la planta física de Infotic.

Facturación.

Pago de Obligaciones.

Contratos con clientes y proveedores aprobados financieramente.

Informe de gestión anual de la perspectiva financiera.

Flujo de caja.

			<p>caja de tesorería.</p> <p>14. Emitir facturas según solicitud.</p>			
<p>Procesos del Sistema.</p> <p>Gestión de Proveedores.</p> <p>Gestión de Operaciones.</p> <p>Gestión Logística.</p> <p>Evaluación y Mejora.</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera.</p>	<p>Evidencia cumplimiento de obligaciones legales y tributarias.</p> <p>Control Financiero.</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Resultado de Indicadores.</p>	<p>VERIFICAR</p>	<p>1.Realizar seguimiento a planes de tratamiento de riesgos.</p> <p>2.Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</p> <p>3.Validar el cumplimiento de márgenes esperados de proyectos.</p> <p>4.Verificar el cumplimiento de obligaciones financieras.</p> <p>5.Asegurar oportunidad en presentación de informes y pago de obligaciones tributarias y normativas.</p>	<p>Vicepresidencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Tesorería y Control Financiero.</p> <p>Contador.</p> <p>Asistente Administrativa.</p> <p>Control Interno.</p>	<p>Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos.</p> <p>Análisis y medición de indicadores del proceso.</p> <p>Notificación de cumplimiento obligaciones tributarias y normativas.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Evaluación y Mejora.</p> <p>Autoridades Legales.</p> <p>Entidades Regulatorias y Legales.</p>

<p>Gestión de Operaciones.</p> <p>Gestión Logística.</p> <p>Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Evaluación y Mejora.</p>	<p>Resultados etapa verificación.</p>	<p>ACTUAR</p>	<p>1. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso.</p> <p>2. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso.</p> <p>3. Alertar y tomar decisiones en la ejecución financiera de proyectos.</p>	<p>Vicepresidencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Tesorería y Control financiero.</p> <p>Contador.</p> <p>Asistente Administrativa.</p>	<p>Acciones de mejora o correctivas.</p> <p>Plan de tratamiento de riesgos.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Evaluación y Mejora.</p>
--	---------------------------------------	---------------	--	--	---	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS

1. [Manual de Contratación \(GAP-MAN-002\)](#)
2. [Manual Gestión Administrativa y Financiera \(GAF-MAN-002\)](#)
3. [Acta de Apertura de Caja Menor \(GAF-FOR-002\)](#)
4. [Acta de Cierre Caja Menor \(GAF-FOR-003\)](#)
5. [Acta de entrega de Activos Fijos \(GAF-FOR-019\)](#)
6. [Arqueo de Caja Menor \(GAF-FOR-007\)](#)
7. [Autorización Caja Menor \(GAF-FOR-005\)](#)
8. [Base de Cumplimiento Normativo 2020. \(DES-FOR-010\)](#)
9. [Carta Solicitud Aumento Caja Menor \(GAF-FOR-004\)](#)
10. [Control Financiero de Contrato Cliente \(GAF-FOR-022\)](#)
11. [Control Financiero de Contrato Proveedor \(GAF-FOR-023\)](#)
12. Flujo de Caja
13. [Formato actualización de datos Clientes \(GAF-FOR-017\)](#)
14. [Formato de Legalización de Viáticos \(GAF-FOR-001\)](#)
15. [Formato Liquidación de Viáticos \(GAF-FOR-010\)](#)
16. [Formato Orden de Compra y/o Servicio \(GAF-FOR-014\)](#)
17. [Formato Solicitud de Viáticos \(GAF-FOR-009\)](#)
18. Informe de Gestión
19. [Instructivo elaboración factura electrónica \(GAF-LDG-002\)](#)
20. [Manual Como Contabilizamos En Infotíc S.A. \(GAF-MAN-001\)](#)
21. [Procedimiento Facturación Electrónica \(GAF-PRO-003\)](#)
22. [Procedimiento Gestión de Activos Fijos \(GAF-PRO-005\)](#)
23. [Procedimiento Manejo de Caja Menor \(GAF-PRO-001\)](#)
24. [Procedimiento Pago Proveedores \(GAF-PRO-002\)](#)
25. [Reembolso de Caja Menor \(GAF-FOR-006\)](#)

## RECURSOS

Software contable, BPMS, Herramientas Ofimáticas, plataforma administración SGC

## MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

## INDICADORES



Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Contribución Financiera</a>
Estratégico	<a href="#">Cumplimiento Ingresos</a>
Estratégico	<a href="#">Endeudamiento</a>
De Proceso	<a href="#">Flujo de Efectivo</a>
Estratégico	<a href="#">Margen Operacional</a>
Estratégico	<a href="#">Rentabilidad del Activo</a>

**RIESGOS**

Tipo	Nombre
Estratégicos	<a href="#">Desbalance financiero entre el costo y el ingreso del proyecto</a>
De Proceso	<a href="#">Errores o falta de oportunidad en la presentación de informes y/o obligaciones legales</a>
De Proceso	<a href="#">Incumplimiento de obligaciones económicas</a>
De Proceso	<a href="#">Información contable financiera errónea</a>
Estratégicos	<a href="#">No garantizar el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación</a>
De Proceso	<a href="#">Pérdida y/o deterioro no previsto de Activos</a>



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Juan Felipe Osma</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia

COPIA NO CONTROLADA

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b>	GTI-LDG-001
		<b>Versión:</b>	004
	Caracterización Proceso Gestión de TIC	<b>Fecha de Aprobación:</b>	2022-11-09

<b>Objetivo</b>	Garantizar la adecuada administración de la información y el soporte, mantenimiento y optimización de infraestructura TIC.
<b>Tipo de Proceso</b>	De Apoyo
<b>Autoridad Responsable</b>	Director TI

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos, requerimientos o necesidades de servicios TIC</li> <li>• Planeación estratégica</li> </ul>	PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las necesidades de TIC</li> <li>2. Establecer políticas y protocolos de seguridad de la información</li> <li>3. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> </ol>	Director TI  Auxiliar de soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción anual TIC</li> <li>• Programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>• Política de Backups</li> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos, requerimientos o necesidades de servicios TIC.</li> <li>• Matriz de activos fijos</li> <li>• Requerimientos de vinculación, modificación y desvinculación de personal</li> <li>• Solicitudes de backup y recuperación de información</li> <li>• Plan de acción TIC</li> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades del proceso</li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar los servicios de mantenimiento y administrar la infraestructura TIC.</li> <li>2. Prestar soporte técnico.</li> <li>3. Gestionar la seguridad informática de la organización: Implementación de políticas de seguridad.</li> <li>4. Controlar el acceso a las plataformas informáticas.</li> <li>5. Crear, modificar o cancelar usuarios y privilegios.</li> <li>6. Realizar copias de respaldo backup y políticas de seguridad.</li> <li>7. Generar reportes y gestión de incidentes de seguridad informática.</li> <li>8. Recuperar el servicio en caso de interrupció.</li> <li>9. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.</li> </ol>	<p>Director TI Auxiliar de soporte técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa e informes de mantenimiento</li> <li>• Informe de atención de requerimientos y solicitudes</li> <li>• Actas de entrega de activos TIC</li> <li>• Aplicativos y sistemas de información mantenidos y soportados.</li> <li>• Productos y/o servicios TIC suministrados</li> <li>• Controles de respaldo de la información (Backups) y copias de seguridad.</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema</li> </ul>
--	--	--------------	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión TIC</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Planes de tratamiento de riesgos de proceso</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el plan de acción TIC.</li> <li>2. Realizar Seguimiento a planes de tratamiento de riesgos.</li> <li>3. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> </ol>	<p>Director TI Auxiliar de soporte técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución del Plan de Acción</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso.</li> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión TIC</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución del Plan de Acción</li> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso.</li> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso</li> <li>2. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción pertinentes.</li> <li>• Matriz de riesgos del proyecto actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Evaluación y Mejora</li> </ul>

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [MANUAL GESTIÓN DE TIC \(GTI-MAN-001\)](#)
- [Procedimiento Gestión de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes \(GTI-PRO-001\)](#)
- [Procedimiento Mantenimientos preventivos y correctivos \(GTI-PRO-002\)](#)
- [Política Copias de Seguridad \(GTI-LDG-004\)](#)

#### RECURSOS Y/O MEDIOS

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

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Eficacia del programa de mantenimiento</a>
De Proceso	<a href="#">Disponibilidad de Plataforma TIC</a>
De Proceso	<a href="#">Nivel de Cumplimiento de los ANS</a>

#### RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	<a href="#">Asignación y Mantenimiento de infraestructura de TIC, insuficiente y/o inoportuno</a>
De Proceso	<a href="#">Fallas en los medios de comunicación</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<b>Karen Guata</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia

COPIA NO CONTROLADA



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

<b>Código:</b>	GTH-LDG-001
<b>Versión:</b>	004
<b>Fecha de Aprobación:</b>	2022-11-09

Caracterizacion Proceso Gestion Talento Humano

<b>Objetivo</b>	Seleccionar y vincular talento humano competente y comprometido.
<b>Tipo de Proceso</b>	De Apoyo
<b>Autoridad Responsable</b>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera - Coordinadora Talento Humano

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
---------------------------------------	---------	------------	-------------	-------------	--------	------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Administrativa y Financiera</li> <li>• Direccionameinto Estratégico</li> <li>• Autoridades Legales</li> <li>• Entidades regulatorias y legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad laboral.</li> <li>• Políticas y Directrices Organizacionales</li> <li>• Presupuesto de Operación.</li> </ul>	<p>PLANEAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> <li>2. Definir los perfiles de cargo.</li> <li>3. Definir metodología y herramientas para evaluación de desempeño.</li> <li>4. Definir lineamientos del programa de capacitación anual.</li> <li>5. Definir necesidades de recursos financieros para el proceso.</li> <li>6. Definir estrategia de implementación de requisitos legales y de la Organización para la gestión de Talento Humano.</li> </ol>	<p>Coordinadora Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.</li> <li>• Organigrama.</li> <li>• Modelo descripción de cargo.</li> <li>• Lineamientos programa de capacitación.</li> <li>• Requerimientos para presupuesto de operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema</li> <li>• Gestión Administrativa y Financiera</li> <li>• Direccionamiento Estratégico.</li> </ul>
--	--	----------------	--	------------------------------------	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema.</li> <li>• Gestión Administrativa y Financiera.</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Autoridades Legales.</li> <li>• Entidades regulatorias y legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisición de personal.</li> <li>• Conceptos abogados laborales.</li> <li>• Presupuesto de Operación.</li> <li>• Propuestas de bienes y servicios.</li> <li>• Evaluación Desempeño.</li> <li>• Normatividad laboral</li> </ul>	<p>HACER</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.</li> <li>2. Elaborar perfil de cargo.</li> <li>3. Elaborar programa de capacitación.</li> <li>4. Aplicar evaluación de desempeño.</li> <li>5. Aplicar normatividad laboral vigente.</li> <li>6. Seleccionar y contrar colaboradores competentes.</li> <li>7. Aplicar procedimientos disciplinarios.</li> <li>8. Presentar informes a entidades regulatorias según normatividad vigente.</li> </ol>	<p>Coordinadora Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> <li>• Perfil de Cargo.</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>• Aplicación y análisis de evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Personal competente contratado.</li> <li>• Registros de capacitación y formación con evaluación.</li> <li>• Informes a entes de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Sistema.</li> <li>• Colaboradores.</li> <li>• Autoridades Legales</li> <li>• Entidades regulatorias y legales</li> </ul>
---	--	--------------	---	------------------------------------	--	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y Mejora.</li> <li>• Procesos del Sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Eficacia Programa de Capacitación.</li> <li>• Indicadores estratégicos y de proceso.</li> <li>• Normograma.</li> <li>• Código Sustantivo del Trabajo.</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo.</li> </ul>	<p>VERIFICAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento a planes de tratamiento de riesgos.</li> <li>2. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.</li> <li>3. Analizar resultados Evaluación de Desempeño.</li> <li>4. Evaluar eficacia de programa de capacitación.</li> <li>5. Verificar el cumplimiento normativo aplicable al proceso.</li> </ol>	<p>Coordinadora Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso.</li> <li>• Análisis y medición de indicadores del proceso.</li> <li>• Acciones pertinentes al resultado de evaluación de desempeño.</li> <li>• Acciones de programa de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Evaluación y Mejora.</li> <li>• Colaboradores.</li> </ul>
---	--	------------------	--	------------------------------------	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y Mejora.</li> <li>• Procesos del Sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados procesos disciplinarios.</li> <li>• Resultados Indicadores de gestión.</li> <li>• Resultados evaluación de desempeño.</li> <li>• Eficacia programa de capacitación.</li> </ul>	<p>ACTUAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora de los procesos.</li> <li>2. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso.</li> <li>3. Tomar decisiones en materia laboral para asegurar su cumplimiento.</li> <li>4. Tomar acciones pertinentes frente a los resultados de la evaluación de desempeño.</li> </ol>	<p>Coordinadora Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejora y correctivas</li> <li>• Plan de tratamiento de riesgos.</li> <li>• Aplicar sanciones bajo lo definido en el Código Sustantivo de Trabajo.</li> <li>• Plan de capacitación, procesos disciplinarios, reinducciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Evaluación y Mejora.</li> <li>• Colaboradores.</li> </ul>
---	--	---------------	--	------------------------------------	--	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Formato Entrevista de Selección \(GTH-FOR-001\)](#)
- [Formato Requisición de Personal \(GTH-FOR-002\)](#)
- Advertencia! : document index (49) not found in active documents
- [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 \(GTH-LDG-005\)](#)
- [Manual de Gestión del Talento Humano \(GTH-MAN-001\)](#)

### RECURSOS Y/O MEDIOS

1. Software nómina y recursos humanos 2.BPMS 3. Software Gestión de Calidad. 4. Microsoft Office 365

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	<a href="#">Evaluación de desempeño del talento humano</a>
Estratégico	<a href="#">Nivel de satisfacción del talento humano</a>
De Proceso	<a href="#">Eficacia Programa de Bienestar</a>

#### RIESGOS

Tipo	Nombre
Estratégicos	<a href="#">Competencia insuficiente o inadecuada del personal</a>
De Proceso	<a href="#">Evaluación del desempeño incompleta o inoportuna que no permita generar y/o aplicar las decisiones pertinentes</a>
De Proceso	<a href="#">Capacitación y/o Formación Interna insuficiente o ineficaz.</a>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<b>Karen Guauta</b> Coordinador(a) de Calidad	<b>Sandra Jimena Lozano Rendon</b> Vicepresidencia Administrativa y Financiera	<b>Adolfo Antonio Tejada Díaz</b> Presidencia

