



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-DES-LDG-001

Versión:

005

Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Fecha de Aprobación:

2022-11-11

Objetivo

Definir y hacer seguimiento a la planeación estratégica y al cumplimiento normativo aplicable a la naturaleza de la Organización.

Tipo de Proceso

Estratégico

Autoridad Responsable

Presidencia y Comité Directivo

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
• Accionistas • Todos las partes interesadas. • Procesos del Sistema. • Evaluación y Mejora.	• Estatutos • Expectativas o necesidades de los socios • Requisitos de las partes interesadas • Resultados desempeño de procesos • Revisión por la Dirección previas • Programas y resultados de auditorías internas y externas (informes)	PLANEAR	1. Definir metodología para la revisión del contexto externo e interno. 2. Definir metodología para gestión de riesgos 3. Analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4. Definir los procesos. 5. Liderar los comités Directivos. 6. Establecer las responsabilidades y autoridades dentro de la organización. 7. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.	• Comité Directivo • Coordinador de Calidad	• Método definido para la revisión del contexto externo e interno. • Metodología de Riesgos. • Cumplimiento de requisitos y necesidades de las partes interesadas. • Mapa de procesos. • Decisiones, planes y lineamientos. • Estructura Organizacional. • Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.	• Todas las partes interesadas • Procesos del Sistema

- Entidades de Regulación. - Direccionamiento Estratégico - Todas las Partes interesadas.	Planeación Estratégica - Objetivos estratégicos y objetivos de procesos. - Iniciativas estratégicas - Revisión por la Dirección - Metodología de riesgos - Análisis de Contexto	HACER	1. Identificar y analizar los factores internos y externos de la Organización. 2. Establecer marco estratégico de Infotic (misión, visión, política y objetivos estratégicos). 3. Establecer el cronograma de cumplimiento normativo. 4. Definir la normatividad aplicable a la Organización. 5. Sesionar el comité de conciliación. 6. Hacer seguimiento a los procesos judiciales. 7. Garantizar la defensa jurídica preventiva y judicial de la Organización. 8. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.	- Comité Directivo - Coordinador de Calidad	Planeación Estratégica - Cronograma de cumplimiento normativo. - Normograma - Acta de Comité de Conciliación. - Informes de seguimiento a procesos judiciales y extrajudiciales. - Informes de Gestión Preventiva y Judicial. - Planes de tratamiento de riesgos del Proceso.	- Procesos del Sistema - Junta Directiva
- Direccionamiento Estratégico - Evaluación y Mejora.	- Actas de Comité Directivo - Actas de Comité de Calidad - Informes de Gestión - Preventiva y Judicial. - Informes de Revisión por la Dirección - Resultados de auditorías internas y externas (informes)	VERIFICAR	1. Seguimiento a la actualización del normograma. 2. Evaluar el cumplimiento de requisitos normativos. 3. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores. 4. Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos del proceso. 5. Hacer seguimiento al cumplimiento de las estrategias.	- Comité Directivo - Coordinador de Calidad	- Informes de cambios normativos. - Cumplimiento de requisitos normativos. - Análisis y medición e indicadores del Proceso. - Resultados de implementación de planes de tratamiento de riesgos. - Seguimiento planes de acciones estratégicas.	- Entidades de Regulación. - Evaluación y Mejora.
- Direccionamiento Estratégico - Evaluación y Mejora	- Análisis y medición de indicadores del Proceso. - Resultados de implementación de planes de tratamiento de riesgos del Proceso. - Resultados de Auditorías Internas y Externas (informes).	ACTUAR	1. Implementar acciones correctivas para dar cumplimiento al plan de negocios. 2. Tomar decisiones pertinentes derivadas del resultado del seguimiento a la estrategia (preventiva, correctiva y/o de mejora) 3. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso 4. Tomar decisiones frente a los cambios normativos.	- Comité Directivo - Coordinador de Calidad	- Planes de acción pertinentes - Matriz de riesgos actualizada	- Direccionamiento Estratégico - Evaluación y Mejora

- [Manual de Direccionamiento Estratégico \(SGC-DES-MAN-001\).](#)
- [Manual Sistema de Gestión de Calidad \(SGC-EYM-MAN-002\).](#)
- [Reglamento Interno del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de INFOTIC S.A. \(SGC-DES-LDG-005\).](#)
- [Manual de Imagen INFOTIC \(SGC-DES-MAN-005\).](#)
- [Planeación Estratégica 2024 \(SGC-DES-LDG-021\).](#)
- [Organigrama INFOTIC \(SGC-GTH-LDG-006\).](#)
- [Normograma \(SGC-DES-FOR-004\).](#)
- [MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS \(SGC-DES-LDG-003\).](#)
- [Mapa de Procesos \(SGC-DES-LDG-015\).](#)

RECURSOS

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

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
De Proceso	Cumplimiento cronograma de obligaciones legales y tributarias
Estratégico	Nivel de desempeño de procesos
Estratégico	Cumplimiento términos procesales
Estratégico	Efectividad de planes de acción

RIESGOS

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guauta Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Antonio Tejada Diaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-EYM-LDG-001

Versión:

003

Caracterización de Proceso Evaluación y Mejora

Fecha de Aprobación:

2026-03-31

Objetivo

Recibir, consolidar y evaluar los resultados de los procesos, tomando decisiones tendientes a la mejora continua de los procesos de INFOTIC S.A., apoyándose en sus Sistemas de Gestión.

Alcance

El proceso abarca desde la recopilación y consolidación de los resultados operativos y estratégicos de los procesos de la Organización, pasando por el seguimiento a los objetivos estratégicos y de proceso, hasta la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

Tipo de Proceso

Estratégico

Autoridad Responsable

Presidencia Ejecutiva, Líderes de Proceso y Coordinación de Sistemas de Gestión.

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	CICLO PHVA	Actividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Direccionamiento Estratégico Todas las partes Interesadas Proveedor - Ente Certificador 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	Definir procedimiento de auditorías internas. Elaborar programa anual de auditorías internas/externas. Definir metodologías para la mejora de los procesos. Orientar en la estructuración de fichas técnicas de indicadores. Definir el cronograma de seguimientos del Comité de Calidad y los Sistemas de Gestión. Definir la estructura y control documental de los Sistemas de Gestión.	Comité Directivo. Coordinación de Sistemas de Gestión.	Procedimiento auditorías internas. Programa de auditorías. Metodologías para la mejora de los procesos. Fichas técnicas de indicadores. Actas de comités de Sistemas de Gestión. Procedimiento de elaboración y Control de Documentos. Procedimiento de Gestión Documental.	Procesos del Sistema.

Evaluación y Mejora Todos los procesos del sistema Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Partes interesadas	Programa de auditoría. Entradas revisión por la dirección. Resultados de desempeño de procesos. Planeación estratégica. Comités de seguimiento procesos. Metodologías para la mejora de los procesos. Matriz de contratos terminados y ejecutados en el periodo. Registro PQRS.	HACER	Liderar comités de los Sistemas de Gestión. Ejecutar Programa de auditoría. Realizar informe de Revisión por la Dirección. Realizar seguimiento y medición a la planeación estratégica. Analizar resultados de indicadores de procesos. Identificar posibles salidas no conformes. Realizar seguimiento y determinar eficacia de planes de acción de acciones correctivas. Realizar seguimiento a las lecciones aprendidas. Realizar evaluación de satisfacción de cliente. Gestionar y realizar seguimiento a PQRS registradas por las partes interesadas.	Comité Directivo. Coordinación de Sistemas de Gestión.	Actas de Comités de Sistemas de Gestión (decisiones y compromisos). Resultados de auditorías internas y externas (Informes). Matriz de lecciones aprendidas. Informe de Revisión por la Dirección. Matriz de seguimiento planes estratégicos. Acciones correctivas derivadas de no cumplimiento de indicadores. Matriz control de salidas no conformes. Matriz de seguimiento de acciones correctivas. Realizar seguimiento a las lecciones aprendidas. Evaluación de la satisfacción de Cliente. Seguimiento PQRS en Daruma. Registro y tratamiento de PQRS.	Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema.
---	---	--------------	---	--	---	--

Evaluación y Mejora Procesos del Sistema	Actas de Comité de Calidad (decisiones y compromisos). Informe Revisión por la Dirección. Resultados de auditorías internas y externas (Informes). Indicadores analizados y evaluados.	VERIFICAR	Hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones adoptadas en Comités de Sistemas de Gestión. Verificar el desempeño de los Sistemas de Gestión. 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 auditorías. Revisión del estado de acciones correctivas y salidas no conformes.	Comité Directivo. Coordinación de Sistemas de Gestión.	Actas de Comité de Sistemas de Gestión (seguimiento a compromisos). Salidas del informe de Revisión por la Dirección. Seguimiento a la medición y análisis de indicadores. Seguimiento Oportunidades de mejora de auditorías. Registros de acciones correctivas actualizados. Matrices de acciones correctivas y salidas no conformes actualizadas en su estado (cerradas, abiertas, eficaz, no eficaz).	Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora. Procesos del Sistema.
Direccionamiento Estratégico Evaluación y mejora Procesos del Sistema	Procedimiento acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Seguimiento a la medición y análisis de indicadores. Resultados de auditorías internas y externas (informes). Seguimiento en los comités de procesos.	ACTUAR	Orientar el registro y tratamiento de salidas no conformes y No conformidades, derivadas de seguimiento y medición, auditorías de Sistemas de Gestión y del proceso de evaluación y mejora. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora de los procesos y al logro de la planeación estratégica.	Comité Directivo. Coordinación de Sistemas de Gestión.	Matrices de seguimiento acciones correctivas y salidas no conformes actualizadas y evidencia del tratamiento. Planes de acción pertinentes.	Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora. asasasProcesos del Sistema.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual Evaluación y Mejora SGC-EYM-MAN-001 \(003\)](#)
- [Manual Sistema de Gestión de Calidad SGC-EYM-MAN-002 \(006\)](#)
- [Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora SGC-EYM-PRO-002 \(002\)](#)
- [Procedimiento Auditorías internas SGC-EYM-PRO-003 \(003\)](#)
- [Procedimiento Elaboración y Control de Documentos SGC-EYM-PRO-001 \(003\)](#)
- [Procedimiento Gestión de PQRS SGC-EYM-PRO-005 \(001\)](#)
- [Declaración de Responsabilidad para Excepciones a Políticas de Seguridad de la Información SGSI-EYM-FOR-001 \(001\)](#)
- [Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora. SGC-EYM-FOR-001 \(002\)](#)
- [Matriz de Lecciones Aprendidas SGC-EYM-FOR-005 \(001\)](#)
- [Formato Informe de Auditoría SGC-EYM-FOR-006 \(001\)](#)
- [Formato Evaluación de Auditores SGC-EYM-FOR-004 \(001\)](#)
- [Formato Control de Salidas No Conformes SGC-EYM-FOR-002 \(001\)](#)
- [Metodología Lecciones Aprendidas SGC-EYM-LDG-003 \(001\)](#)
- [Política INFOTIC-Verde SGC-EYM-LDG-004 \(001\)](#)
- Revisión por la Dirección.

RECURSOS Y/O MEDIOS

REQUISITOS DE LA ISO 9001 APLICABLES AL PROCESO

4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Nivel de desempeño de procesos
Estratégico	Efectividad de planes de acción
Estratégico	Eficacia de acciones para abordar riesgos
Estratégico	Evaluación de la satisfacción del cliente
De Proceso	Oportunidad de quejas

RIESGOS

Tipo	Nombre
De Proceso	No contar con la documentaición necesaria y pertinente, para la operación adecuada de los procesos y el logro de los objetivos.
De Proceso	Perdida o no apropiación del conocimiento generado en Infotic.
De Proceso	Afectación de la operación de INFOTIC debido al cambio climático.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guisselle Nieto Castillo Auxiliar Sistemas de Gestión	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Adolfo Antonio Tejada Diaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-GOP-LDG-001

Versión:

005

Caracterización Proceso Gestión de Operaciones

Fecha de Aprobación:

2026-01-22

Objetivo

Garantizar la ejecución de los proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos.

Alcance

Comprende desde la recepción de los contratos con Cliente y Proveedor por parte de comercial, hasta la ejecución, cierre y liquidación de los proyectos.

Tipo de Proceso

Misional

Autoridad Responsable

Vicepresidencia de Operaciones

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Gestión de Proveedores Direccionamiento Estratégico Proveedor Gestión Comercial Gestión del Talento Humano	Planeación Estratégica. Normograma. Manual de Contratación. Contrato con Proveedor (Oferta Proveedor, Anexos Técnicos, Pólizas). Contrato Cliente (CDP, Oferta INFOTIC, Estudios Previos, Anexos Técnicos, Pólizas). Reunión entrega de proyecto. Perfiles de Cargo. Metodología para la gestión de Riesgos.	PLANEAR	Definir estrategias para lograr los objetivos y metas establecidas por Direccionamiento Estratégico. Revisar y emitir concepto del componente técnico para la suscripción de contratos con cliente y proveedor. Realizar delegación del Gerente de Proyecto. Elaboración y seguimiento a la Suscripción de acta de inicio con Proveedor. Seguimiento a la suscripción de acta de inicio con Cliente. Recibir el proyecto (contrato con cliente y proveedor). Definir plan de trabajo y/o cronograma del proyecto (cuando aplique). Definir el diagrama de Gantt. Realizar las reuniones de Kick Off con Proveedor. Generar requerimientos de personal (cuando aplique) Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proyecto.	Vicepresidencia de Operaciones Gerente de Proyectos Gerente de Proyecto Junior Asistente de Operaciones	Planes Estratégicos. Acta de Delegación de supervisor. Acta de inicio con Proveedor (Cuando aplique). Acta de inicio con Cliente (Cuando aplique). Plan de trabajo y/o cronograma del Proyecto. Diagrama de Gantt. Acta de Kick Off con Proveedor. Requisición de personal. Matriz de Riesgos del Proyecto.	Clientes Procesos Misionales Colaboradores (Gerentes de Proyecto) Evaluación y Mejora Gestión de Proveedores Gestión del Talento Humano

Cientes Entidades de Regulación Gestión de Proveedores Gestión Comercial Gestión de Operaciones Gestión Administrativa y Financiera Gestión del Talento Humano	Contratos y documentos contractuales con Cliente y Proveedor. Requerimientos y necesidades expresadas a través de la supervisión. Contratos sucritos Cliente. Decisión 005. Requisitos de facturación. Personal Contratado.	HACER	Realizar la supervisión de la ejecución del Proveedor. Realizar los Dailys de los proyectos que lo requieran. Realizar reuniones periódicas con Cliente y Proveedor mínimo dos meses por mes. Elaborar órdenes de compra/servicio (cuando aplique) Notificar solicitudes de modificaciones contractuales. Realizar el control financiero de los proyectos. Revisar y/o elaborar informes del Proyecto. Validar requisitos de facturación. Gestionar los requisitos del Cliente para el cumplimiento de la facturación. Gestionar la facturación oportuna de los servicios prestados con el cumplimiento de los requisitos contractuales. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en los proyectos.	Vicepresidencia de Operaciones Gerente de Proyecto Gerente de Proyecto Junior Asistente de Operaciones	Informes de Supervisión. Reuniones Dailys. Aprobación de facturación Proveedor. Actas de reunión con Cliente y/o Proveedor. Ordenes de Compra/Servicio (Cuando aplique). Solicitud modificaciones contractuales. Control financiero de los proyectos. Informes de ejecución, actas de entrega y/o soportes. Preforma y factura. Planes de tratamiento de riesgos del proyecto.	Proveedores Gestión Administrativa y Financiera Procesos Misionales Cientes
Gestión de Operaciones Proveedores Gestión de Proveedores Cliente Gestión Comercial	Informes de ejecución, acta de entrega y/o soportes. Informes de Supervisión. Novedades durante la ejecución. Modificaciones contractuales. Acta de liquidación con Cliente. Resultados de satisfacción de Cliente. Evaluación de desempeño de proveedores.	VERIFICAR	Verificar el cumplimiento de las actividades técnicas, financieras y administrativas. Realizar seguimiento a los requisitos legales y contractuales del proyecto. Realizar reuniones del comité de Operaciones. Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos de los proyectos. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.	Vicepresidencia de operaciones Gerente de Proyectos Gerente de Proyecto Junior Asistente de Operaciones	Acta de recibo a satisfacción(Cuando aplique). Acta de liquidación del contrato con proveedor. Acta de liquidación del contrato con cliente. Ajustes frente a requisitos legales y contractuales (si aplica). Acciones de mejora de la satisfacción de cliente (si aplica). Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos. Análisis y medición de indicadores del proceso.	Procesos misionales Direccionamiento Estratégico Evaluación y Mejora

Colaboradores (Gerentes de Proyecto)	Resultados de la verificación de la ejecución del Proyecto (Comités de Operaciones)	ACTUAR	Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proyecto. Realizar las actividades de mejora surgidas de la interacción con Clientes y Proveedores en el contexto del Proyecto. Gestionar las salidas no conformes	Vicepresidencia de operaciones Gerente de Proyectos Gerente de Proyecto Junior Asistente de Operaciones	Planes de acción pertinentes. Matriz de riesgos del proyecto actualizada. Lecciones aprendidas. Matriz actualizada de salidas no conformes del proyecto.	Procesos misionales Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora.
--------------------------------------	---	--------	--	---	--	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual Gestión de Operaciones (SGC-GOP-MAN-001).
- DECISIÓN 005 (SGC-GOP-LDG-003).
- Acta de Delegación (SGC-GOP-FOR-003).
- Formato Acta de Reunión (SGC-GOP-FOR-001).
- Formato Acta de Reunión Kick Off (SGC-GOP-FOR-016).
- Informe de Supervisión (SGC-GOP-FOR-006).
- Acta de Entrega (SGC-GOP-FOR-007).
- Acta de Recibido a Satisfacción (SGC-GOP-FOR-008).
- Formato Acta de inicio (SGC-GOP-FOR-010).
- Acta de Liquidación de Mutuo Acuerdo (SGC-GOP-FOR-009).
- Acta de Liquidación Bilateral (SGC-GOP-FOR-013).
- Control Financiero de Operaciones (SGC-GOP-FOR-015).
- Matriz de Riesgos - Proyectos SGC-GOP-FOR-014 (003).
- Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información (SGSI-DES-FOR-002).

RECURSOS Y/O MEDIOS

1. Plataforma Administración SGC 2. Microsoft Office 365 3. SECOP 4. BPM

REQUISITOS DE LA ISO 9001 APLICABLES AL PROCESO

4.4, 6.1, 6.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 7.5, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3, 7.1.5, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo	Nombre
Estratégico	Cumplimiento Ingresos
Estratégico	Costos
De Proceso	Cumplimiento contractual
De Proceso	Oportunidad

RIESGOS

Tipo		Nombre
	De Proceso	<u>Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto</u>
	Estratégico	<u>Incumplimiento de condiciones contractuales en la ejecución del Proyecto</u>
	De Proceso	<u>Problemas de seguridad, accidentes laborales, problemas de salud o emergencias médicas que puedan ocurrir durante la ejecución del proyecto.</u>
	De Proceso	<u>Cambios en las expectativas o requerimientos durante la ejecución del proyecto.</u>
	De Proceso	<u>Afectaciones en la ejecución de los proyectos por el entorno en el que se desarrolla (cuestiones de delincuencia y orden público).</u>
	De Proceso	<u>Afectaciones al proyecto por temas de emergencias o desastres naturales y/o climatológicos.</u>
	De Proceso	<u>Cambios o variaciones en la legislación nacional que generan afectaciones sobre la ejecución de los proyectos.</u>
	De Proceso	<u>Incumplimiento en la adquisición de productos, servicios o recurso humano.</u>



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión Karen Guisselle Nieto Castillo Auxiliar Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Leonardo Henao Vicepresidencia de Operaciones



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	SGC-GLO-LDG-001
			Versión:	002
	Caracterización Proceso Gestión Logística		Fecha de Aprobación:	2026-04-07

Objetivo	Garantizar la ejecución de los proyectos de logística en términos de calidad, oportunidad y costos.
Alcance	Comprende desde la recepción de los contratos con Cliente y Proveedor por parte de comercial, hasta la ejecución , cierre y liquidación de los proyectos.
Tipo de Proceso	Misional
Autoridad Responsable	Vicepresidencia Logística

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	CICLO PHVA	Actividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Gestión de Proveedores Direccionamiento Estratégico Proveedor Gestión Comercial Gestión del Talento Humano	Planeación Estratégica. Normograma. Manual de Contratación. Contrato con Proveedor (Oferta Proveedor, Anexos Técnicos, Pólizas). Contrato Cliente (CDP, Oferta INFOTIC, Estudios Previos, Anexos Técnicos, Pólizas). Reunión entrega de proyecto. Perfiles de Cargo.	PLANEAR	Definir estrategias para lograr los objetivos y metas establecidas por Direccionamiento Estratégico. Revisar y emitir concepto del componente técnico para la suscripción de contratos con cliente y proveedor. Realizar delegación del Gerente de Proyecto. Elaboración y seguimiento a la Suscripción de acta de inicio con Proveedor. Seguimiento a la suscripción de acta de inicio con Cliente. Recibir el proyecto (contrato con cliente y proveedor). Definir plan de trabajo y/o cronograma del proyecto (cuando aplique).	Gerentes de proyecto logística Profesional de Logística Vicepresidencia Logística	Planes Estratégicos. Acta de Delegación de supervisor. Acta de inicio con Proveedor (Cuando aplique). Acta de inicio con Cliente (Cuando aplique). Plan de trabajo y/o cronograma del Proyecto. Diagrama de Gantt. Acta de Kick Off con Proveedor. Requisición de personal.	Evaluación y Mejora Procesos Misionales Clientes Colaboradores (Gerentes de Proyecto) Gestión de Proveedores Gestión del Talento Humano

Cientes Entidades de Regulación Gestión de Proveedores Gestión Comercial Gestión de Logística Gestión Administrativa y Financiera Gestión del Talento Humano	Contratos y documentos contractuales con Cliente y Proveedor. Requerimientos y necesidades expresadas a través de la supervisión. Contratos sucritos Cliente. Decisión 005. Requisitos de facturación. Personal Contratado.	HACER	Realizar la supervisión de la ejecución del Proveedor. Realizar los Dailys de los proyectos que lo requieran. Realizar reuniones periódicas con Cliente y Proveedor mínimo dos meses por mes. Elaborar órdenes de compra/servicio (cuando aplique)Notificar solicitudes de modificaciones contractuales. Realizar el control financiero de los proyectos. Revisar y/o elaborar informes del Proyecto. Validar requisitos de facturación. Gestionar los requisitos del Cliente para el cumplimiento de la facturación	Gerentes de proyecto logistica Profesional de Logistica Vicepresidencia Logística	Informes de Supervisión. Reuniones Dailys. Aprobación de facturación Proveedor. Actas de reunión con Cliente y/o Proveedor. Ordenes de Compra/Servicio (Cuando aplique). Solicitud modificaciones contractuales. Control financiero de los proyectos. Informes de ejecución, actas de entrega y/o soportes.	Proveedores Gestión Administrativa y Financiera Procesos MisionalesClientes
Gestión de Logística Proveedores Gestión de Proveedores Cliente Gestión Comercial	Informes de ejecución, acta de entrega y/o soportes. Informes de Supervisión. Novedades durante la ejecución. Modificaciones contractuales. Acta de liquidación con Cliente. Resultados de satisfacción de Cliente. Evaluación de desempeño de proveedores.	VERIFICAR	Verificar el cumplimiento de las actividades técnicas, financieras y administrativas. Realizar seguimiento a los requisitos legales y contractuales del proyecto. Realizar reuniones del comité de Operaciones. Hacer seguimiento a planes de tratamiento de riesgos de los proyectos. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.	Gerentes de proyecto logistica Profesional de Logística Vicepresidencia Logistica	Acta de recibo a satisfacción(Cuando aplique). Acta de liquidación del contrato con proveedor. Acta de liquidación del contrato con cliente. Ajustes frente a requisitos legales y contractuales (si aplica). Acciones de mejora de la satisfacción de cliente (si aplica). Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos. Análisis y medición de indicadores del proceso.	Procesos misionales Direccionamiento Estratégico Evaluación y Mejora
Colaboradores (Gerentes de Proyecto).	Resultados de la verificación de la ejecución del Proyecto (Comités de Operaciones).	ACTUAR	Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proyecto. Realizar las actividades de mejora surgidas de la interacción con Clientes y Proveedores en el contexto del Proyecto. Gestionar las salidas no conformes	Gerentes de proyecto logistica Profesional de Logística Vicepresidencia Logistica	Planes de acción pertinentes. Matriz de riesgos del proyecto actualizada. Lecciones aprendidas. Matriz actualizada de salidas no conformes del proyecto.	Procesos misionales Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora.

- [Manual Gestión Logística SGC-GLO-MAN-001 \(002\)](#).
- [DECISIÓN 005 SGC-GOP-LDG-003 \(001\)](#).
- [Acta de Delegación SGC-GOP-FOR-003 \(004\)](#).
- [Formato Acta de Reunión SGC-GOP-FOR-001 \(001\)](#).
- [Formato Acta de Reunión Kick Off SGC-GOP-FOR-016 \(001\)](#).
- [Informe de Supervisión SGC-GOP-FOR-006 \(001\)](#).
- [Acta de Entrega SGC-GOP-FOR-007 \(001\)](#).
- [Acta de Recibido a Satisfacción SGC-GOP-FOR-008 \(001\)](#).
- [Formato Acta de inicio SGC-GOP-FOR-010 \(001\)](#).
- [Acta de Liquidación de Mutuo Acuerdo SGC-GOP-FOR-009 \(002\)](#).
- [Acta de Liquidación Bilateral SGC-GOP-FOR-013 \(001\)](#).
- [Control Financiero de Operaciones SGC-GOP-FOR-015 \(001\)](#).
- [Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información SGSI-DES-FOR-002 \(001\)](#).

RECURSOS Y/O MEDIOS	
Plataforma Adminstración SGC 2. Microsoft Office 365 3. SECOP 4. BPM	
REQUISITOS DE LA ISO 9001 APLICABLES AL PROCESO	
4.4, 6.1, 6.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 7.5, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3, 7.1.5, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
INDICADORES	
Tipo	Nombre
Estratégico	Cumplimiento Ingresos
Estratégico	Costos
De Proceso	Cumplimiento contractual
De Proceso	Oportunidad
RIESGOS	
Tipo	Nombre
De proceso	Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto
Estratégico	Incumplimiento de condiciones contractuales en la ejecución del Proyecto
De proceso	Tiempo limitado en la evaluación de condiciones técnicas precontractuales

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guisselle Nieto Castillo Auxiliar Sistemas de Gestión	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Leonardo Henao Vicepresidencia de Operaciones

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGC-GCO-LDG-001
		Versión:	008
	Caracterización Proceso Gestión Comercial	Fecha de Aprobación:	2026-03-31

Objetivo	Estructurar propuestas de soluciones integrales, oportunas, efectivas, cumpliendo los estándares de calidad que permita transformar las oportunidades comerciales en negocios convenientes para las partes, logrando así la satisfacción del cliente y nuestras metas de ventas.
Alcance	El proceso de Gestión Comercial inicia con la recepción de solicitudes de cotización o la identificación de oportunidades comerciales y licitatorias, hasta la generación y envío de la solicitud de contratación a Gestión de Proveedores y la entrega de contratos con clientes a Gestión de Operaciones para su ejecución.
Tipo de Proceso	Misional
Autoridad Responsable	Vicepresidencia Comercial

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividad	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Direccionamiento Estratégico Entidades de regulación Entes de control. Clientes	Planeación estratégica Meta Comercial Plan anual de adquisiciones Plan de Desarrollo Plan de Calidad del Servicio	PLANEAR	Definir estrategias para lograr la meta comercial establecida. Revisar e Identificar las oportunidades derivadas de los planes anuales de adquisiciones. Identificar y revisar las salidas no conformes del proceso.	Vicepresidencia Comercial Asistente Comercial Gerente de Cuenta Gerente de Cuenta Junior Analista Comercial	Estrategia definida para logro de la meta comercial Presentación de ofertas comerciales, producto de la planeación y definición de clientes	Gestión Comercial Direccionamiento Estratégico

			Elaboración, validación y presentación de ofertas a clientes.			
			Realizar la presentación de Procesos de Licitaciones.			
			Solicitar revisión y aprobación para la suscripción de contratos en los aspectos técnicos, financieros y jurídicos.		Propuesta presentada en SECOP y/o Plataformas de Contratación	
Cliente	Oportunidades registradas en CRM	HACER		Vicepresidencia Comercial	Aprobación y firma en SECOP y/o plataformas de contratación de contratos, y/o modificaciones	Clientes
Gestión de Proveedores	Documento conocimiento cliente		Revisar las modificaciones contractuales con Cliente.	Asistente Comercial		Gestión de Operaciones
Direccionamiento Estratégico	Modelos Financieros		Realizar justificación de contratación para proveedores derivados del contrato con cliente	Gerente de Cuenta	Justificación de contratación de Proveedor	Gestión Administrativa y Financiera
Gestión Administrativa y Financiera	Solicitud de modificaciones contractuales			Gerente de Cuenta Junior	Acta de entrega de proyectos	Presidencia Ejecutiva
Gestión de Operaciones	Plan de Calidad del Servicio		Entrega de contrato de cliente legalizados a la Gestión de Operaciones.	Analista Comercial	Informes de gestión comercial	Direccionamiento Estratégico
Evaluación y Mejora			Realizar Informes de gestión comercial mensuales y anual.		Matriz de salidas no conformes	Evaluación y Mejora
			Gestionar las salidas no conformes del proceso.			

Gestión Comercial	Resultado de indicadores Meta comercial	VERIFICAR	Realizar seguimiento del proceso comercial. Validar el cumplimiento de la meta comercial. Revisar las oportunidades no aprobadas en CRM.	Vicepresidencia Comercial Asistente Comercial	Matriz de ventas Gestión Comercial Informe de Gestión Comercial Medición y análisis de indicadores del proceso	Direccionamiento Estratégico
Gestión Comercial	Resultados etapa de verificación.	ACTUAR	Analizar, documentar e implementar acciones de mejora y correcciones.	Vicepresidencia Comercial	Acciones de mejora y/o correctivas.	Direccionamiento Estratégico Evaluación y Mejora

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual Gestión Comercial SGC-GCO-MAN-001 \(005\)](#)
- [Manual de Contratación SGC-GAP-MAN-002 \(002\)](#)
- [Procedimiento Gestión Contratos y Modificaciones Contractuales SGC-GCO-PRO-001 \(003\)](#)
- [Oferta Comercial SGC-GCO-FOR-004 \(004\)](#)
- [Brochure SGC-GCO-FOR-001 \(003\)](#)
- [Plan de Calidad del Servicio SGC-GCO-LDG-002 \(002\)](#)
- [Formato de Justificación de una Contratación SGC-GCO-FOR-006 \(003\)](#)
- [Formato Acta de Entrega de Proyecto SGC-GCO-FOR-005 \(001\)](#)
- [MANUAL SAGRILIFT SGC-DES-MAN-006 \(002\)](#)

RECURSOS

Plataforma Sistema de Gestión de Calidad - Microsoft office 365 – CRM – SECOP I – SECOP II – Licitaciones.info

REQUISITOS ISO 9001 APLICABLES AL PROCESO

Requisitos Transversales

4.4, 6.1, 6.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 7.5, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

Requisitos Específicos

8.1, 8.2, 8.5, 8.7, 9.1.2

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

Tipo		Nombre	
Estratégico		Evaluación de la satisfacción del cliente	
Estratégico		Meta de ventas	
De Proceso		Oportunidad de las propuestas	
De Proceso		Efectividad de las ofertas presentadas	
<u>RIESGOS</u>			
Tipo		Nombre	
De Proceso		Ofrecer soluciones que no genere rentabilidad para Infotic	
De Proceso		Incumplimiento de las metas comerciales por debajo de los rangos operativos 80%	
De Proceso		No mantener y/o no incrementar la base de clientes	



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guisselle Nieto Castillo Auxiliar Sistemas de Gestión	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Adolfo Antonio Tejada Diaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-GAP-LDG-001

Versión:

004

Caracterización Proceso Gestión de Proveedores

Fecha de Aprobación:

2022-11-09

Objetivo

Garantizar los proveedores idóneos para el funcionamiento y desarrollo de objeto social de la Organización.

Tipo de Proceso

Misional

Autoridad Responsable

Secretaría General

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Direccionamiento Estratégico	- Planeación Estratégica - Normograma	PLANEAR	1. Definir los requisitos para la contratación de Proveedores. 2. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.	Secretaría General Abogados	- Manual de Contratación - Manual Gestión de Proveedores - Matriz de riesgos del Proceso	- Procesos misionales - Evaluación y Mejora
- Direccionamiento Estratégico - Gestión de Operaciones - Gestión Logística - Gestión Comercial - Proveedores	- Requisitos SAGRILAF - Manual de Contratación - Justificación de una contratación-Planeación Contractual - Ofertas o cotizaciones de Proveedores - Contrato con Cliente - Solicitudes de modificaciones contractuales (cuando aplique) Plan de Calidad del Servicio	HACER	1. Consultar listas restrictivas para la Contratación de Proveedores. 2. Consultar antecedentes de Procuraduría, Contraloría y antecedentes judiciales del Representante Legal. 3. Realizar evaluación de ofertas (Verificar la capacidad, idoneidad y cumplimiento de requisitos del Proveedor) 4. Realizar la adjudicación 5. Realizar el proceso de contratación con el Proveedor. 6. Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.	Secretaría General Abogados	- Cartas de compromiso anticorrupción (cuando aplique) - Registro en Plataforma de consulta de listas restrictivas. - Formato de Conocimiento al Cliente - Evaluación de ofertas - Carta de apoyo a la Industria Nacional (cuando aplique) - Adjudicación de oferta (cuando aplique) - Contrato u orden de servicio - Pólizas revisadas - Modificaciones contractuales con Proveedor (cuando aplique) - Planes de tratamiento de riesgos del proceso.	- Clientes - Procesos Misionales - Direccionamiento Estratégico - Proveedores - Evaluación y Mejora

- Gestión Comercial - Gestión de Operaciones - Gestión Logística	- Base de Contratos - Quejas gestionadas - Evaluación de satisfacción del Cliente - Informes de supervisión Proveedor - Planes de tratamiento de riesgos	VERIFICAR	- Realizar evaluación y reevaluación de desempeño de Proveedores. - Solicitar y recibir retroalimentación de Proveedores. - Seguimiento a planes de tratamiento de riesgos - Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.	Secretaría General Abogados	- Evaluación y reevaluación de desempeño de Proveedores - Comunicados de evaluación y reevaluación de desempeño - Evaluación de satisfacción de Proveedores. - Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos. - Análisis y medición de indicadores del proceso.	- Proveedores - Procesos misionales - Evaluación y Mejora
Gestión de Proveedores	- Análisis y medición de indicadores del proceso - Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso.	ACTUAR	- Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso. - Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso.	Secretaría General Abogados	- Planes de acción pertinentes - Matriz de riesgos actualizada	- Direccionamiento estratégico - Evaluación y mejora

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Formato de Solicitud de Oferta Singular (SGC-GAP-FOR-002). Formato de Adjudicación (SGC-GAP-FOR-004). Manual de Contratación (SGC-GAP-MAN-002). Formato de Justificación de una Contratación (SGC-GCO-FOR-006). Acuerdo de Confidencialidad (SGC-GAP-FOR-008). Formato de Minuta de Contratos (SGC-GAP-FOR-005). Manual Gestión de Proveedores (SGC-GAP-MAN-001). Formato de Ofertas de Proveedores para Ordenes de compra y/o Servicios (SGC-GAP-FOR-013). Informe Final de Evaluación Modalidad Singular (SGC-GAP-FOR-003). Formato Orden de Compra y/o Servicio (SGC-GAP-FOR-014).	
RECURSOS	
Plataforma administración SGC- Microsoft Office 365	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
INDICADORES	
Tipo	Nombre
Estratégico	Desempeño de Proveedores
Estratégico	Satisfacción de Proveedores
RIESGOS	

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



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guauta Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Antonio Tejada Diaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:	SGC-GAF-LDG-001
Versión:	004
Fecha de Aprobación:	2024-02-05

Caracterización Proceso Gestión Administrativa y Financiera

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

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva. Direccionamiento Estratégico. Procesos del Sistema. Autoridades Legales. Entidades regulatorias y legales.	Planeación Estratégica. Lineamientos. Presupuesto de Operación. Indicadores macroeconómicos. Información financiera histórica. Márgenes mínimos de contratación de proveedores. Requisitos Legales. Calendario tributario de orden Nacional,Distrital/ Municipal. Normatividad en materia de presentación de información solicitada por el estado y sus entes de control. Normas contables aplicables. Políticas y lineamientos de la Organización. Manual de Contratación. Necesidades de Infraestructura.	PLANEAR	1.Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso. 2.Elaborar presentación Drivers de Presupuesto. 3.Consolidar insumos para cronograma de cumplimiento normativo. 4. Analizar alcances de cambios normativos en el proceso. 5.Establecer requisitos para ordenes de compra y servicios administrativas. 6.Consolidar y planificar la satisfaccion de necesidades de infraestructura. 7.Definir herramientas de control financiero de proyectos. 8.Definir cronograma anual de auditorías Revisoria Fiscal.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Tesorería y Control financiero. Contador. Asistente Adminsitrativa.	Matriz de riesgos y oportunidades del proceso. Ordenes de servicio/Compra. Drivers Presupuesto. Modelo Financiero. Control financiero de proyectos. Metodología para construcción de presupuesto.	Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva. Direccionamiento Estratégico. Procesos del Sistema.

Gestión Comercial. Procesos del Sistema. Gestión de Proveedores. Direccionamiento Estratégico. Gestión de Operaciones. Proveedores. Gestión Logística.	Cotizaciones de proveedores y propuestas comerciales a clientes. Requerimientos o necesidades de los diferentes procesos de Infotíc. Márgenes esperados en proyectos. Documentos contables derivados de la operacion o de carácter administrativo. Ordenes de facturación. Procesos Precontratuales. Facturas de Venta.	HACER	1.Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso. 2.Realizar Modelos financiero de proyectos. 3.Realizar control financiero de proyectos en ejecución. 4.Elaborar presupuesto de operación para vigencia. 5.Someter a la Junta Ditrectiva presupuesto de Operación. 6.Revisar y aprobar componente financiero para la suscripción de contratos con clientes y proveedores. 7.Elaborar órdenes de compra/servicios. 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 caja de tesorería. 14. Emitir facturas según solicitud.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Tesorería y Control financiero. Contador. Asistente Administrativa.	Planes de tatamiento de riesgos del proceso. Ordenes de servicio/Compra. Bienes y/o servicios requeridos. Estados financieros. Presupuesto Operación aprobado para vigencia. Valores tope contratación (cliente/proveedor). Necesidades satisfechas para la operación (tiquetes, viáticos, activos). Informes financieros periódicos y no financieros para entes de control. Cronograma de impuestos e informes. Solicitud mantenimientos preventivos o correctivos a la planta física de Infotíc. Facturación. Pago de Obligaciones. Contratos con clientes y proveedores aprobados financieramente. Informe de gestión anual de la perspectiva financiera. Flujo de caja.	Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva. Direccionamiento Estratégico. Gestion de Proveedores. Gestion Comercial. Gestión Operaciones. Gestión Logística. Demás procesos del Sistema. Autoridades Legales. Entidades Regulatorias y Legales. Proveedores.
---	--	-------	---	--	--	---

Procesos del Sistema. Gestión de Proveedores. Gestión de Operaciones. Gestión Logística. Evaluación y Mejora. Gestión Administrativa y Financiera.	Evidencia cumplimiento de obligaciones legales y tributarias. Control Financiero. Matriz de Riesgos. Resultado de Indicadores.	VERIFICAR	1.Realizar seguimiento a planes de tratamiento de riesgos. 2.Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores. 3.Validar el cumplimiento de márgenes esperados de proyectos. 4.Verificar el cumplimiento de obligaciones financieras. 5.Asegurar oportunidad en presentación de informes y pago de obligaciones tributarias y normativas.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Tesorería y Control Financiero. Contador. Asistente Administrativa. Control Interno.	Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión de los proyectos. Análisis y medición de indicadores del proceso. Notificación de cumplimiento obligaciones tributarias y normativas.	Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora. Autoridades Legales. Entidades Regulatorias y Legales.
Gestión de Operaciones. Gestión Logística. Gestión Administrativa y Financiera. Evaluación y Mejora.	Resultados etapa verificación.	ACTUAR	1. Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso. 2.Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso. 3. Alertar y tomar decisiones en la ejecución financiera de proyectos.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Tesorería y Control financiero. Contador. Asistente Administrativa.	Acciones de mejora o correctivas. Plan de tratamiento de riesgos.	Direccionamiento Estratégico. Evaluación y Mejora.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

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

RECURSOS

Software contable, BPMS, Herramientas Ofimáticas, plataforma administración SGC

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES	
Tipo	Nombre
Estratégico	Contribución Financiera
Estratégico	Cumplimiento Ingresos
Estratégico	Endeudamiento
De Proceso	Flujo de Efectivo
Estratégico	Margen Operacional
Estratégico	Rentabilidad del Activo
RIESGOS	
Tipo	Nombre
Estratégicos	Desbalance financiero entre el costo y el ingreso del proyecto
De Proceso	Errores o falta de oportunidad en la presentación de informes y/o obligaciones legales
De Proceso	Incumplimiento de obligaciones económicas
De Proceso	Información contable financiera errónea
Estratégicos	No garantizar el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación.
De Proceso	Pérdida y/o deterioro no previsto de Activos



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Antonio Tejada Díaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-GTI-LDG-001

Versión:

004

Caracterización Proceso Gestión de TIC

Fecha de Aprobación:

2022-11-09

Objetivo

Garantizar la adecuada administración de la información y el soporte, mantenimiento y optimización de infraestructura TIC.

Tipo de Proceso

De Apoyo

Autoridad Responsable

Director TI

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
- Todos los Procesos - Direccionamiento Estratégico	- Proyectos, requerimientos o necesidades de servicios TIC - Planeación estratégica	PLANEAR	- Identificar las necesidades de TIC - Establecer políticas y protocolos de seguridad de la información - Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso.	Director TI Auxiliar de soporte técnico	- Plan de acción anual TIC - Programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo - Política de Backups - Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.	Procesos del Sistema.
Procesos del Sistema	- Proyectos, requerimientos o necesidades de servicios TIC. - Matriz de activos fijos - Requerimientos de vinculación, modificación y desvinculación de personal - Solicitudes de backup y recuperación de información - Plan de acción TIC - Matriz de riesgos y oportunidades del proceso	HACER	- Coordinar los servicios de mantenimiento y administrar la infraestructura TIC. - Prestar soporte técnico. - Gestionar la seguridad informática de la organización: Implementación de políticas de seguridad. - Controlar el acceso a las plataformas informáticas. - Crear, modificar o cancelar usuarios y privilegios. - Realizar copias de respaldo backup y políticas de seguridad. - Generar reportes y gestión de incidentes de seguridad informática. - Recuperar el servicio en caso de interrupción. - Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso.	Director TI Auxiliar de soporte técnico	- Programa e informes de mantenimiento - Informe de atención de requerimientos y solicitudes - Actas de entrega de activos TIC - Aplicativos y sistemas de información mantenidos y soportados. - Productos y/o servicios TIC suministrados - Controles de respaldo de la información (Backups) y copias de seguridad. - Planes de tratamiento de riesgos del proceso.	Procesos del Sistema
- Gestión TIC - Evaluación y Mejora	- Plan de Acción - Planes de tratamiento de riesgos de proceso	VERIFICAR	- Evaluar el plan de acción TIC. - Realizar Seguimiento a planes de tratamiento de riesgos. - Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores.	Director TI Auxiliar de soporte técnico	- Informe de ejecución del Plan de Acción - Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso. - Análisis y medición de indicadores del proceso.	- Procesos del Sistema - Evaluación y Mejora

- Gestión TIC - Evaluación y Mejora	- Informe de ejecución del Plan de Acción - Resultados de implementación de planes de tratamiento de gestión del proceso. - Análisis y medición de indicadores del proceso.	ACTUAR	- Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso - Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso		- Planes de acción pertinentes. - Matriz de riesgos del proyecto actualizada	- Direccionamiento Estratégico - Evaluación y Mejora
---	---	--------	--	--	--	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
MANUAL GESTIÓN DE TIC (SGC-GTI-MAN-001) Procedimiento Gestión de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes (SGC-GTI-PRO-001) Procedimiento Mantenimientos preventivos y correctivos (SGC-GTI-PRO-002) Política Copias de Respaldo y Restauración (SGSI-GTI-POL-001)	
RECURSOS Y/O MEDIOS	
*Plataforma Administración SGC *Plataforma BPM *Plataforma Mesa de ayuda	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
INDICADORES	
Tipo	Nombre
Estratégico	Eficacia del programa de mantenimiento
De Proceso	Disponibilidad de Plataforma TIC
De Proceso	Nivel de Cumplimiento de los ANS
RIESGOS	
Tipo	Nombre
Estratégicos	Asignación y Mantenimiento de infraestructura de TIC, insuficiente y/o inoportuno
Estratégicos	Fallas en los medios de comunicación
De Proceso	Pérdida de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información cuando sea requerida.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Karen Guauta Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Antonio Tejada Diaz Presidente Ejecutivo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

SGC-GTH-LDG-001

Versión:

005

Caracterización Proceso Gestión Talento Humano

Fecha de Aprobación:

2025-01-23

Objetivo

Seleccionar, vincular y mantener talento humano competente, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales.

Alcance

El proceso inicia con la identificación de la necesidad de un nuevo cargo o presencia de una vacante; pasando por cada uno de los momentos de la vida laboral, como selección, contratación, evaluación y mejora de competencias, hasta el cierre de su vínculo y eventual atención de requerimientos de autoridades competentes.

Tipo de Proceso

Apoyo

Autoridad Responsable

Vicepresidencia Administrativa y Financiera - Coordinación de Talento Humano

Proceso o parte interesada proveedora	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Responsable	Salida	Proceso o parte interesada cliente
Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa y Financiera Autoridades Legales Entidades regulatorias y legales Procesos del Sistema	Planeación Estratégica. Metodología Gestión de riesgos. Estructura Organizacional. Políticas y Directrices Organizacionales. Necesidades de fortalecimiento de competencias. Presupuesto de Operación. Normatividad laboral.	PLANEAR	Definición de estrategias para el logro de los objetivos y metas definidas por la Dirección. Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso. Definir los perfiles de cargo. Definir metodología y herramientas para evaluación de desempeño. Definir lineamientos del programa de capacitación anual. Definir necesidades de recursos financieros para el proceso. Definir estrategia de implementación de requisitos legales y de la Organización para la gestión de Talento Humano.	Coordinación Talento Humano	Planes estratégicos. Matriz de riesgos y oportunidades del proceso. Organigrama. Modelo descripción de cargo. Metodología evaluación de desempeño. Lineamientos programa de capacitación. Requerimientos para de presupuesto de operación.	Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa y Financiera Procesos del Sistema

Procesos del Sistema Gestión Administrativa y Financiera Proveedores Entidades regulatorias y legales	Matriz de riesgos. Organigrama. Requisición de personal. Presupuesto de Operación. Propuestas de bienes y servicios. Normatividad laboral vigente; requisitos y requerimientos legales.	HACER	Ejecutar planes de tratamiento para mitigar riesgos identificados en el proceso. Elaborar perfiles de cargo. Seleccionar y contratar colaboradores competentes. Elaborar programa de capacitación. Aplicar evaluación de desempeño. Aplicar normatividad laboral vigente. Aplicar procedimientos disciplinarios. Presentar informes a entidades regulatorias según normatividad vigente.	Coordinación Talento Humano	Planes de tatamiento de riesgos del proceso. Perfiles de Cargo. Personal competente contratado. Registros de capacitación con evaluación. Aplicación y análisis de evaluaciones de desempeño. Reglamento Interno de Trabajo. Acciones disciplinarias. Informes a entes de control.	Procesos del Sistema Colaboradores Entidades regulatorias y legales
Gestión del Talento Humano Evaluación y Mejora Direccionamiento Estratégico Procesos del Sistema	Matriz de riesgo. Resultados Evaluación de Desempeño. Indicadores estratégicos y de proceso. Normograma. Código Sustantivo del Trabajo. Reglamento Interno de Trabajo.	VERIFICAR	Realizar seguimiento a planes de tratamiento de riesgos. Realizar seguimiento al logro del objetivo del proceso, mediante medición de los indicadores. Analizar resultados de la Evaluación de Desempeño. Evaluar eficacia de programa de capacitación. Verificar el cumplimiento normativo aplicable al proceso.	Coordinación Talento Humano	Resultados de implementación de planes de tratamiento de riesgos del proceso. Medición y análisis de indicadores del proceso. Acciones pertinentes al resultado de evaluación de desempeño. Ajustes de programa de capacitación.	Todos los procesos Evaluación y Mejora Colaboradores
Gestión del Talento Humano Evaluación y Mejora Procesos del Sistema	Resultados Indicadores de gestión. Resultados evaluación de desempeño. Eficacia programa de capacitación.	ACTUAR	Definir acciones pertinentes tendientes a la mejora del proceso. Tomar decisiones frente a desviaciones de los planes de tratamiento de riesgos del proceso. Tomar decisiones en materia laboral para asegurar su cumplimiento. Tomar acciones pertinentes frente a los resultados de la evaluación de desempeño.	Coordinación Talento Humano	Planes de acción. Acciones correctivas. Plan de tratamiento de riesgos. Evidencia de cumplimiento de Normatividad Laboral Vigente y atención de requerimientos de entidades regulatorias y legales. Planes de capacitación, inducción y reinducción. Revisión y ajuste de perfiles de cargo.	Todos los procesos Evaluación y Mejora Colaboradores Entidades regulatorias y legales

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Reglamento Interno de Trabajo \(SGC-GTH-LDG-005\)](#)
- [Manual de Gestión del Talento Humano \(SGC-GTH-MAN-001\)](#)
- [Formato Entrevista de Selección \(SGC-GTH-FOR-001\)](#)
- [Formato Requisición de Personal \(SGC-GTH-FOR-002\)](#)
- [Formato Perfil del Cargo \(SGC-GTH-FOR-005\)](#)
- [Formato Solicitud de Permiso \(SGC-GTH-FOR-006\)](#)
- [Formato Acta Entrega puesto de Trabajo \(SGC-GTH-FOR-010\)](#)
- [Formato Paz y Salvo de Retiro \(SGC-GTH-FOR-011\)](#)
- [Formato de Inducción \(SGC-GTH-FOR-012\)](#)
- [Evaluación de Desempeño \(SGC-GTH-FOR-015\)](#)

RECURSOS Y/O MEDIOS

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

REQUISITOS DE LA ISO 9001 APLICABLES AL PROCESO

Requisitos Transversales

4.4, 6.1, 6.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 7.5, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

Requisitos Específicos

5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES

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

RIESGOS

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

Elaboró:

Juan Felipe Osma Daza
Coordinador(a) de Sistemas de Gestión

Revisó:

Yurany J Moreno Ramirez
Asistente Talento Humano

Aprobó:

Sandra Jimena Lozano Rendon
Vicepresidencia Administrativa y Financiera