

+



	Manual de Direccionamiento Estratégico		Código:	SGC-DES-MAN-001
			Versión:	004
	Direccionamiento Estratégico		Fecha de Aprobación:	2024-01-30

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Desde la definición del marco estratégico de INFOTIC S.A., el modelo de planeación a través del cual se desarrolla los procesos de la Organización con base en el enfoque de riesgos, hasta la efectiva comunicación y apropiación de las partes interesadas.

3. RESPONSABLE

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

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, las principales actividades que se desarrollan en este proceso:

4.1 PLANEACIÓN

Establece el marco estratégico y táctico para INFOTIC S.A., y se realiza a través de las siguientes actividades:

4.1.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Responsable: Presidencia - Comité de Calidad (líderes de procesos)

La Planeación Estratégica se establece para un marco de revisión de 4 años, preferiblemente durante el periodo de Gobierno Nacional; sin embargo, anualmente se actualizan los elementos que se consideran pertinentes.

El ejercicio de Planeación comprende los siguientes temas:

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

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

Las estrategias definidas como resultado del proceso de Planeación Estratégica se registran en la plataforma **Daruma**, dentro del módulo de **Planes de Acción**, lo que permite su seguimiento, control y medición. Dichos planes son evaluados periódicamente mediante el **indicador de Efectividad de los Planes de Acción**, garantizando la medición de su cumplimiento y resultados.

4.1.2 PLANEACION DE PROCESOS

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

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

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

4.2 PLANEACIÓN DE SERVICIOS

Responsables: Vicepresidente Comercial y Vicepresidente de Operaciones.

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

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

El [Plan de Calidad del Servicio](#) es un esquema general, que aplica a todos los servicios de INFOTIC S.A. y que se tiene en cuenta en las actividades del proceso de Gestión Comercial, una vez se consolida un negocio, para los procesos de Gestión de Operaciones y Gestión de Proveedores.

4.3 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

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

4.4 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

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

- Perfiles de cargo de los colaboradores.
- Documentación de los procesos (manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, lineamientos).
- El conocimiento generado en los Comités Directivos, de Calidad y los Comités desarrollados en los procesos.
- Matriz de backups para los cargos.
- Matriz de lecciones aprendidas.

4.5 GESTIÓN DE RIESGOS

Responsables: Presidencia- Comité de Calidad (Líderes de Procesos) – Coordinación de Calidad

Esta actividad se encuentra definida en la [Metodología de Gestión de Riesgos](#), en la cual se establecen directrices, políticas y actividades para administrar y gestionar los riesgos, de forma que determinan las actividades de identificación, análisis, evaluación, valoración y tratamiento de los riesgos que son aplicables a los procesos de la Organización.

4.6 GESTIÓN DE LA DEFENSA JURÍDICA

Responsables: Secretaría General- Vicepresidencias

4.6.1 Gestión Preventiva

La gestión preventiva incluye:

- **Análisis y planeación de normatividad:** Garantiza la identificación, análisis y proyección, aseguramiento del cumplimiento normativo. Los requisitos legales nuevos y/o sus modificaciones son identificados por cada Vicepresidente y sus equipos de trabajo, de acuerdo con las temáticas relacionadas con las diferentes actividades de INFOTIC S.A. Cada vez que se identifica un nuevo requisito o una modificación que sea aplicable a las actividades de la empresa, el vicepresidente respectivo presenta la información en el Comité Directivo, sugiriendo la forma en que se debe abordar el cumplimiento. En el comité se analiza la pertinencia y forma de cumplimiento. Si se requiere de mayor profundización, la Secretaría General apoya el análisis respectivo. En función de las implicaciones del cambio, se genera un plan de mejoramiento para abordarlo a través de los procesos. Según se requiera, la normatividad respectiva se incluye en el [Normograma](#). Se realizan todos los ajustes derivados del cumplimiento. Si se trata de obligaciones periódicas de reporte a entes externos o de control, la información relacionada se registra en la [Base de Cumplimiento Normativo](#), indicando la periodicidad, el responsable de presentación, la entidad a la que debe presentarse y las observaciones necesarias.
- **Aplicación y cumplimiento normativo:** El responsable del cumplimiento y su equipo de trabajo aplican las disposiciones definidas. La Jefe de Control Interno, realiza seguimiento directo al cumplimiento de las actividades de reporte o presentación periódica, de acuerdo con las fechas definidas en la Base de Cumplimiento Normativo.

4.6.2 Gestión de Procesos Extrajudiciales y Judiciales:

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



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



	Manual Gestión Comercial		Código:	SGC-GCO-MAN-001
			Versión:	005
	Gestión Comercial		Fecha de Aprobación:	2026-03-31

1. 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.

2. 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.

3. Responsables

La Vicepresidencia Comercial ejerce la autoridad del proceso y delega funciones en Asistente Comercial, Gerente de Cuenta, Analista Comercial y demás colaboradores de la Vicepresidencia, según lo establecido en el organigrama de la compañía.

4. Descripción del proceso

El proceso de Gestión Comercial es responsable de identificar necesidades y oportunidades de negocio. Asimismo, se encarga de la estructuración de ofertas y la formalización de contratos que generen valor para la organización, fortalezcan la relación con clientes actuales y potenciales y contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Gestión Comercial de INFOTIC S.A.

4.1. Políticas

- Todas las ofertas, licitaciones y contratos deberán registrarse obligatoriamente en el aplicativo CRM de INFOTIC S.A desde su generación hasta su cierre.
- Las ofertas comerciales deberán enviarse siempre firmadas por el Representante Legal de la compañía o, cuando aplique, el Representante Legal Suplente o quien haga sus veces.
- Antes de la firma por Presidencia, los contratos deberán pasar por la revisión y aprobación de los procesos de Financiera, Jurídica y Operaciones; no obstante, el Presidente de la compañía podrá suscribir contratos sin el aval previo de los procesos mencionados, en virtud de las facultades conferidas a él por los estatutos de INFOTIC S.A.
- Una vez finalizadas las etapas precontractual y contractual con el cliente, se hace el cargue de la documentación correspondiente en el aplicativo Planner - Microsoft 365; conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de Contratos y Modificaciones Contractuales (SGC-GCO-PRO-001)**, garantizando la disponibilidad de la información en el repositorio oficial de la organización (SharePoint Archivo), para su consulta dentro de los procesos de INFOTIC S.A.

4.2. Descripción de actividades

Para el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión Comercial, se han definido las siguientes actividades:

4.2.1. Gestión de Ofertas

La gestión de ofertas comerciales se realiza con base en la identificación de las necesidades de los clientes, alineadas con las diferentes líneas de servicio de INFOTIC S.A., con el fin de estructurar propuestas que permitan la generación de nuevos negocios y fortalezcan el posicionamiento de la organización en el mercado.

Con el fin de asegurar el correcto desarrollo de esta actividad se establecieron los siguientes documentos que complementan y detallan la información que orientan a los responsables en la correcta ejecución del proceso:

- **Procedimiento Gestión de Ofertas (SGC-GCO-PRO-002):** En el cual se establecen las directrices, actividades y controles requeridos para la identificación, análisis y respuesta a oportunidades comerciales, asegurando la estructuración de propuestas alineadas con las necesidades y requisitos del cliente.
- **Instructivo Creación de Ofertas y Contratos CRM (SGC-GCO-LDG-003):** Describe el paso a paso para la creación de ofertas y contratos en la plataforma CRM, con el fin de estandarizar el registro de oportunidades y asegurar la trazabilidad del proceso comercial.
- **Formato Oferta Comercial (SGC-GCO-FOR-004):** Documento que permite la presentación formal de las propuestas comerciales de INFOTIC S.A., garantizando uniformidad, claridad y cumplimiento de los lineamientos internos.

4.2.2. Gestión de Contratos

Como parte de la gestión de contratos en INFOTIC S.A., el proceso comercial realiza un acompañamiento integral al cliente desde la etapa de invitación hasta la suscripción del contrato, incluyendo la comunicación directa para entender y atender sus requerimientos, la atención oportuna a dudas o ajustes y el

seguimiento al proceso de formalización. Adicionalmente, se promueve la construcción de relaciones de confianza que permitan identificar nuevas oportunidades de negocio, fortalecer la colaboración y generar continuidad en futuras contrataciones.

Para esta actividad se cuentan con los siguientes documentos específicos que detallan cada una de las etapas del proceso, los responsables y los documentos requeridos conforme a los lineamientos institucionales y normativos:

- **Procedimiento Gestión de Contratos y Modificaciones contractuales (SGC-GCO-PRO-001):** En el cual se establecen las directrices, responsables, actividades y controles para la formalización, seguimiento y modificación de los contratos.
- **Formato Acta de Entrega de Proyecto (SGC-GCO-FOR-005):** Documento que formaliza la entrega de contratos con clientes a la Gestión de Operaciones para su ejecución.
- **Formato de Justificación de una Contratación (SGC-GCO-FOR-006):** Formato que permite sustentar la necesidad de una contratación específica, en cumplimiento de los lineamientos del Manual de Contratación de INFOTIC S.A.

4.2.3. Modificaciones contractuales

Esta actividad comprende el trámite de prórrogas, adiciones, suspensiones y reinicios, que puedan presentarse durante la ejecución de los contratos. El detalle y paso a paso de esta actividad se encuentra consignado en el **Procedimiento de Gestión de Contratos y Modificaciones (SGC-GCO-PRO-001)**, el cual indica y orienta a los responsables sobre las acciones a seguir en cada caso.

4.2.4. Pólizas

Esta actividad comprende la gestión de solicitudes de pólizas ante la Gestión de Proveedores, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos contractuales establecidos con el cliente. El cual, se realiza en los siguientes escenarios:

- **Contratos nuevos:** Cuando se celebra un nuevo contrato y la entidad contratante requiere la constitución de pólizas como condición para su perfeccionamiento o ejecución.
- **Modificaciones contractuales:** Cuando se presentan prórrogas, adiciones, suspensiones o reinicios de contratos vigentes, lo que implica la actualización, ampliación o modificación de las pólizas existentes.
- **Procesos licitatorios:** Cuando se requiere la expedición de la garantía de seriedad de la oferta, como requisito habilitante para la presentación de propuestas en procesos de selección.

Se cuenta con instructivos específicos que orientan a los responsables sobre el procedimiento a seguir.

- **Instructivo Gestión de Pólizas (SGC-GCO-LDG-004):** Documento que orienta el paso a paso necesario para gestionar las solicitudes de pólizas.

5. Licitaciones

Responsables: Vicepresidencia Comercial, Analista Comercial, Asistente Comercial, Gerente de Cuenta.

La gestión de procesos de licitaciones en INFOTIC S.A. comprende la preparación, estructuración y presentación de propuestas dentro de convocatorias públicas y privadas, garantizando el cumplimiento integral de los requisitos técnicos, jurídicos y financieros establecidos en los pliegos de condiciones. A partir de las oportunidades de participación identificadas por la Analista Comercial, Gerente de cuenta y/o Vicepresidencia Comercial.

A continuación, se detallan las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de los procesos de licitación en INFOTIC S.A. Una vez sea aprobado por la Vicepresidencia Comercial, se procederá con la ejecución del proceso descrito a continuación:

5.1 Identificación y validación de oportunidades

Responsable: Analista Comercial - Gerente de Cuenta

- Búsqueda permanente de procesos licitatorios en entidades públicas y privadas.
- Identificación de oportunidades alineadas con el objeto social y capacidades de INFOTIC S.A.
- Revisión del objeto, presupuesto oficial y requisitos generales.
- Remisión del proceso identificado a la Vicepresidencia Comercial para validación inicial.

5.2 Análisis de Viabilidad

Una vez aprobado por Vicepresidencia Comercial, el Analista Comercial debe asegurar la creación del proceso de licitación en el aplicativo CRM, para su seguimiento y carga de evidencia.

Responsables: Analista Comercial

- Lectura integral de pliegos de condiciones y anexos.
- Verificación de: Capacidad financiera y organizacional - Experiencia general y específica - Requisitos técnicos habilitantes - Requisitos ponderables - Forma de pago y condiciones contractuales.
- Emisión del concepto de viabilidad a la Vicepresidencia Comercial para su revisión y decisión sobre la continuidad o descarte del mismo.

Responsable: Vicepresidencia Comercial

- Validación general del análisis de viabilidad y determinación con Presidencia Ejecutiva para su debida presentación.

5.3 Solicitud de Observaciones (Cuando Aplique)

Responsables: Analista Comercial – Gerente de Cuenta

- Cuando se identifiquen requisitos que limiten la participación o generen ambigüedad, se elaborarán y presentarán observaciones a la entidad contratante, con el fin de solicitar aclaraciones y/o ajustes que permitan la habilitación para la presentación de la oferta.

Responsables: Vicepresidencia Comercial – Presidencia Ejecutiva

- De acuerdo con las respuestas publicadas por la entidad frente a las observaciones presentadas (cuando aplique), la Vicepresidencia Comercial, con el apoyo de Presidencia Ejecutiva, tomará la decisión respecto a la modalidad de presentación de la oferta.

5.3.1 Modalidad de Participación

La participación podrá realizarse mediante alguna de las siguientes figuras: Proponente singular, Unión Temporal o Consorcio.

En caso de definirse la participación bajo una figura asociativa (Unión Temporal o Consorcio), se procederá a:

- Realizar la validación y consolidación de los indicadores de capacidad financiera de los posibles aliados.
- Verificar el cumplimiento conjunto de los requisitos habilitantes exigidos en el pliego de condiciones.

5.4 Solicitud garantía de seriedad de la oferta

Responsables: Asistente Comercial

Una vez definida la modalidad de participación en el proceso (participación singular o en unión temporal), se procederá a solicitar a Gestión de Proveedores la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

Para ello, se deberán remitir los siguientes documentos requeridos por la aseguradora para el trámite de expedición de la póliza:

- Pliegos de condiciones definitivos.
- Cronograma del procesos.
- Cédula de ciudadanía del representante legal.
- Certificación de Existencia y Representación Legal (Cámara de Comercio).
- Registro Único Tributario (RUT).
- Certificaciones de experiencia relacionada con el objeto del proceso.

En caso de **participación singular**, se deberá aportar la documentación anteriormente mencionada.

Cuando la participación se realice bajo la modalidad de **Unión Temporal**, cada una de las entidades que la conformen deberá presentar estos mismos documentos para el trámite correspondiente ante la aseguradora.

5.5 Estructuración de la Oferta

Responsables: Analista Comercial – Gerente de Cuenta

En esta etapa se realiza la construcción integral de la propuesta conforme a los lineamientos establecidos en el pliego de condiciones.

- Diligenciamiento de los formatos y anexos establecidos por la entidad contratante.
- Elaboración de la oferta económica, garantizando coherencia con el alcance técnico y las necesidades identificadas en el proceso.
- Consolidación de la documentación jurídica, técnica, financiera y administrativa requerida.
- Verificación de que la información presentada cumpla con los requisitos habilitantes y ponderables.

Nota: La documentación que conforma la oferta es revisada internamente y remitida para aprobación y firma de Presidencia Ejecutiva.

5.6 Revisión de la Oferta

Responsables: Analista Comercial – Gerente de Cuenta – Vicepresidencia Comercial

Se realiza una validación integral de la oferta antes de su presentación formal.

- Validación de coherencia entre propuesta técnica y oferta económica.
- Verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad.
- Confirmación del cumplimiento de requisitos habilitantes y factores ponderables.

5.7 Aprobación de la Oferta

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Una vez se cuenta con el visto bueno de la Vicepresidencia Comercial, se autoriza formalmente la presentación de la oferta.

- Autorización para el cargue o radicación en la plataforma correspondiente.

5.8 Presentación y Seguimiento al Cronograma

Responsable: Analista Comercial - Gerente de Cuenta

- Radicación (aplica cuando la oferta es presentada en medio fisico), o cargue de la oferta en la plataforma correspondiente, dentro de los tiempos establecidos en el cronograma.

Una vez presentada la oferta, se realiza seguimiento permanente al cronograma del proceso, incluyendo:

- Publicación del informe de evaluación.
- Elaboración y presentación de observaciones al informe de evaluación (cuando aplique).
- Participación en audiencias y/o aclaraciones del proceso.

5.9 Subsanación (Si Aplica)

Responsables: Analista Comercial - Gerente de Cuenta

En caso de requerimientos por parte de la entidad:

- Identificación inmediata de los aspectos a subsanar.
- Recolección y validación de los soportes solicitados.
- Elaboración y radicación del oficio de respuesta a los requerimientos de subsanación.
- Presentación oportuna dentro del término establecido.
- Análisis a oferentes competidores, especialmente en aspectos ponderables, (cuando aplique).

Cuando la oferta es adjudicada por la entidad contratante, se inicia el trámite de firma del contrato. Por lo que se deberá tener en cuenta lo contemplado en el **Procedimiento de Gestión de Contratos y Modificaciones (SGC-GCO-PRO-001)**, el cual indica el paso a paso y orienta a los responsables sobre las acciones a seguir en cada caso.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yuli Paola Canon Pedroza	Juan Felipe Osma Daza	Adolfo Antonio Tejada Diaz
Asistente Comercial	Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Presidente Ejecutivo



	Manual Gestión de Operaciones		Código: SGC-GOP-MAN-001
			Versión: 005
	Gestión de Operaciones	Fecha de Aprobación:	2026-04-07

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Responsables

Vicepresidencia de Operaciones y Gerentes de Proyecto.

4. Descripción del proceso

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



ESTRUCTURA DOCUMENTAL

- El acta de entrega del proyecto se realizará para los proyectos nuevos y es creada por parte del proceso Gestión Comercial.
- La estructura documental para cada uno de los proyectos está definida como se evidencia a continuación siendo gestionada por cada Gerente de Proyecto en las fases de planeación, ejecución y cierre. Además, de acuerdo con la complejidad del Proyecto y de los requisitos del Cliente se pueden incorporar diferentes componentes.

Esta se clasifica por año de adjudicación, número de contrato, actores (Cliente y Proveedor) y fases.

	2020
	2021
	2022
	2023

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2022

Nombre
001_Q1_008-2022_FR-RNEC
002_Q2_1156-2022_ARN
003_Q2_305-2022_DPS
004_Q2_1003-2022_BELLO
005_Q2_SG-CD-2022-CO160_SOLEDAD
006_Q3_661-2022_INVIMA
007_Q3_3353-2022_BARRANCABERMEJA
008_Q3_050_GUAJIRA

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2022 >

Nombre
CLIENTE
PROVEEDOR
R...
0
Recuento
2

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2022 >

Nombre
1_PRECONTRACTUAL
2_CONTRACTUAL Y MODIFICACIONES
3_PLANEACION
4_EJECUCION
5_CIERRE

El Gerente de Proyecto y/o responsable del proceso deberá garantizar el traslado, cargue y actualización de la información documentada generada durante la ejecución de los proyectos en el repositorio oficial definido por la organización, con el fin de asegurar su disponibilidad, trazabilidad y control.

Este proceso deberá realizarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la generación o firma del documento.

El cumplimiento de este lineamiento permitirá mantener la documentación del proyecto debidamente organizada, actualizada y disponible para consulta, seguimiento y procesos de auditoría.

4.1 Metodología de Gestión de Proyectos

La Metodología de Gestión de Proyectos establece los lineamientos generales para la planeación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos desarrollados por la organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, técnicos, financieros y de calidad en concordancia con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta metodología tiene como propósito proporcionar un marco de trabajo común que permita gestionar de manera ordenada y controlada los proyectos, garantizando la adecuada coordinación entre las áreas internas, los clientes y los proveedores, así como la trazabilidad de las actividades y entregables definidos en cada contrato.

El enfoque metodológico se fundamenta en:

- La definición clara del alcance, responsabilidades y cronograma del proyecto.
- La ejecución controlada de las actividades planificadas.
- El seguimiento permanente al avance, cumplimiento de obligaciones y compromisos contractuales.
- La gestión de riesgos, cambios y desviaciones que puedan presentarse durante el desarrollo del proyecto.
- El aseguramiento de la calidad de los entregables y la satisfacción del cliente.
- El cierre formal y documentado de los proyectos.

La metodología se aplica a todos los proyectos gestionados por la organización, independientemente de su naturaleza o complejidad y se articula con los procesos de planeación, ejecución, seguimiento, control financiero y cierre establecidos en el presente Manual de Operaciones.

La implementación de esta metodología permite fortalecer el control operativo, facilitar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), apoyar los procesos de auditoría y contribuir a la mejora continua en la gestión de los proyectos.

Para la respectiva gestión de los proyectos es necesario incluir de acuerdo con las necesidades y problemáticas de cada proyecto el agilidad para mejorar los tiempos de respuesta y el seguimiento en la ejecución del proyecto, para esto es necesario contar con elementos tanto desde la planeación como en la ejecución. En este orden de ideas se hace necesario incluir las reuniones conocidas como daily's y la creación de un diagrama de Gantt donde se evidencia claramente todas las actividades a ejecutar en el marco del proyecto.

FLUJOGRAMA:



4.2 Planeación del Proyecto

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

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

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

- Acta de Inicio (Cuando aplique).
- [Formato Acta de Reunión Kick Off SGC-GOP-FOR-016 \(001\)](#) (Solo aplica para proveedor).
- [Formato Acta de Entrega de Proyecto SGC-GCO-FOR-005 \(001\)](#) .
- [Acta de Delegación SGC-GOP-FOR-003 \(004\)](#) .
- [Asignación de Roles SGC-GOP-FOR-012 \(001\)](#) .
- [Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información SGSI-DES-FOR-002 \(001\)](#) .
- [Matriz de Riesgos - Proyectos SGC-GOP-FOR-014 \(003\)](#) .
- [Formato Diagrama de Gantt SGC-GOP-FOR-017 \(001\)](#) .

4.3 Ejecución y seguimiento del Proyecto

En la ejecución y seguimiento del proyecto se gestionan los mecanismos para el seguimiento y control de los mismos, garantizando el cumplimiento de estos. Permite una interacción permanente tanto con el cliente como con el proveedor y hacer seguimiento de las actividades propias del contrato, obligaciones y facturación.

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

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

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

De esta forma culmina la etapa de ejecución y seguimiento, materializando las salidas en los siguientes documentos:

1. [Formato Orden de Compra y/o Servicio SGC-GAP-FOR-014 \(007\)](#) (cuando aplique).
2. [Formato Acta de Reunión SGC-GOP-FOR-001 \(001\)](#) y/o evidencia de reunión.
3. Dailys para proyectos de Operación Logística, Logística de Eventos y Gestión Documental (Grabación de los Dailys realizados cuando aplique).
4. [Informe de Supervisión SGC-GOP-FOR-006 \(001\)](#) (Con proveedor).
5. Informe de ejecución.
6. Facturación.
7. [Control Financiero de Operaciones SGC-GOP-FOR-015 \(001\)](#).

Trazabilidad

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

Propiedad del Cliente

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

Tratamiento Salidas No Conformes

Las posibles salidas no conformes se establecen en el [Plan de Calidad del Servicio SGC-GCO-LDG-002 \(002\)](#), así como su debido tratamiento, responsabilidades y análisis, a su vez, el registro de las salidas no conformes identificadas en la ejecución de los proyectos se registra en la matriz de Salidas no conformes administrada por Calidad.

Seguimiento a la Gestión de Riesgos en los Proyectos

El Gerente de Proyecto y/o Supervisor deberá realizar seguimiento periódico a los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos del Proyecto, con el fin de verificar su estado, identificar nuevos riesgos y definir acciones de control o mitigación cuando sea necesario.

Este seguimiento deberá realizarse como mínimo una vez al mes, no obstante, cuando la naturaleza, alcance o complejidad del proyecto lo requiera, el seguimiento podrá realizarse con mayor frecuencia.

La revisión deberá quedar soportada mediante actas de seguimiento y la actualización de la matriz de riesgos correspondiente.

4.4 Cierre y Liquidación del Proyecto.

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

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

- [Acta de Recibido a Satisfacción SGC-GOP-FOR-008 \(001\)](#) (cuando aplique)
- Acta de liquidación suscrita con cliente (Gestión por parte de la vicepresidencia comercial)
- Acta de liquidación con proveedor.



	Manual Gestión de Proveedores		Código:	SGC-GAP-MAN-001
			Versión:	005
	Gestión de Proveedores		Fecha de Aprobación:	2025-08-22

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El procedimiento de gestión de proveedores inicia desde el análisis de la necesidad y/o solicitud de contratación elaborada por el proceso requirente, incluyendo la selección y contratación de proveedores hasta la retroalimentación de desempeño y satisfacción de los mismos.

3. RESPONSABLE

- Secretaría General

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PROVEEDORES

A continuación se describen las principales etapas que se desarrollan en este proceso:



A. ANÁLISIS DE LA NECESIDAD Y/O SOLICITUD DE CONTRATACIÓN.

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

1. Para contratos de adquisición y/o suministro de bienes o servicios: Elaborar un documento escrito denominado "Análisis de la Necesidad" que debe contener los datos básicos de la contratación a generar, debiendo este ser enviado a la Secretaría General para así dar inicio a la selección y contratación de proveedores.
2. Para contratos de prestación de servicios profesionales: remitir el formato de requisición de personal.
3. Para Ordenes de Servicio y/o Compra: Remitir la solicitud.

NOTA 1: El análisis de necesidad debe contener mínimo los lineamientos definidos en el Manual de Contratación vigente.

NOTA 2: Para el caso de las órdenes de compra o de servicio, se debe ejecutar el procedimiento para la modalidad de selección simplificada definido en el Manual de Contratación.

NOTA 3: El proceso requirente deberá informar al Oficial de Seguridad sobre el proceso contractual, indicando el objeto y alcance. Igualmente, deberá indicar en el análisis de la necesidad si se trata de una contratación de un proveedor para el suministro de productos y/o servicios de tecnología de la información y comunicaciones.

B. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

La fase de selección de proveedores comprende las siguientes actividades:

- Una vez recibido el análisis de la necesidad y/o solicitud de contratación, el abogado designado procederá a abrir el proceso precontractual de acuerdo con la modalidad establecida en el Manual de Contratación. Para tal efecto, el abogado designado procederá a realizar los siguientes trámites:
- Recepcionar el análisis de la necesidad y/o solicitud de contratación.
- Realizar el trámite de debida diligencia y conocimiento de contraparte, respecto del posible proveedor o proveedores, según información recibida del proceso requirente.
- Elaborar y remitir la solicitud o solicitudes de oferta.
- Para el caso de contratación de un proveedor para el suministro de productos y/o servicios de tecnología de la información y comunicaciones, según se indique en el análisis de la necesidad j, deberá requerir el diligenciamiento del Documento SGSI-GAP-FOR-001 - Requerimientos de Seguridad de la Información para Terceros.
- Responder las observaciones que sean formuladas por los posibles oferentes.
- Recepcionar las ofertas que sean remitidas.

- Coordinar la evaluación de las ofertas, y elaborar el informe final de evaluación, el cual incluye 1) Evaluación jurídica: Secretaría General. 2) Evaluación técnica: Vicepresidencia de Operaciones o Logística. 3) Evaluación Financiera: Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Todas las vicepresidencias pueden delegar colaboradores de sus procesos para tal efecto. La evaluación se realizará conforme a las condiciones, requisitos y criterios fijados en la solicitud de oferta.
- Coordinar el trámite de Adjudicación, el cual estará a cargo de la Presidencia Ejecutiva.

NOTA 1: La solicitud de ofertas contendrán como mínimo los requisitos definidos en el Manual de Contratación.

NOTA 2: Los contratos de prestación de servicios profesionales, así como las órdenes de compra y/o servicio no requieren informe de evaluación ni adjudicación, por ende, se procede con la contratación del proveedor que cumpla las condiciones y requisitos fijados en la solicitud de oferta.

C. CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.

La fase de Contratación estará a cargo del abogado designado e involucra las actividades que se relacionan a continuación:

- **Elaboración de la minuta:** Definir el alcance y contenido del contrato, incluyendo las consideraciones necesarias y convenientes, que permitan la satisfacción de las necesidades del Cliente.
- **Validación de la minuta:** Una vez elaborada la minuta, la misma se remite a revisión y visto bueno por parte de las vicepresidencias correspondientes.
- **Firma de la minuta:** Se procede a enviar minuta para firma del proveedor. Una vez esta se encuentre suscrita por parte del mismo, se solicita firma del representante legal de INFOTIC S.A.
- **Remisión del contrato al proceso requirente:** Una vez firmado el contrato por las partes, el abogado asignado procederá a remitirlo junto con sus anexos al proceso requirente.
- **Recibo y aprobación de las garantías:** El abogado designado deberá exigir al Proveedor las garantías que previamente fueron establecidas en el contrato, y de estar conformes, procederá con la aprobación de las garantías.

D. MODIFICACIONES, SUSPENSIONES Y REINICIO DE CONTRATOS CON PROVEEDORES:

Las modificaciones, suspensiones y reinicios de contratos suscritos con proveedores serán tramitados por la Secretaria General a través del abogado designado, previa solicitud del proceso requirente, con los debidos soportes de justificación y/o motivación y la indicación de los términos y condiciones de la modificación, suspensión y/o reinicio del contrato.

E. CONTROLES:

- Revisión y aval del Secretario General, sobre la coherencia del contrato con las necesidades establecidas en la oferta y en el análisis de necesidad, presentados por el proceso requirente.
- En los casos que se requiera, la Secretaría General brindará acompañamiento Jurídico en los procesos precontractuales y/o de contratación con clientes.

5. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.

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

Evaluación de Desempeño.

La evaluación de desempeño de Proveedores se realizará cada seis (6) y se desarrolla con el objetivo de garantizar que los bienes y servicios ofrecidos al inicio, se ejecutaron según lo pactado en el contrato u orden de servicio. Aplicándola con los siguientes casos:

- Respecto de los contratos cuyo plazo de ejecución venza en el respectivo semestre.
- Respecto de los contratos que al momento de la evaluación tengan un tiempo de ejecución superior a un (1) año.

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

Criterio de Evaluación		Descripción
Jurídico		Cumplimiento de requisitos legales
Técnico		Cumplimiento de especificaciones técnicas y tiempos ANS, en el transcurso del proyecto.
Económico/Financiero		Variaciones al costo del proyecto.
Seguridad de la Información		Cumplimiento de los requisitos establecidos en las políticas del SGSI, incluyendo el manejo adecuado de la información, protección contra accesos no autorizados, adecuada gestión de incidentes y cumplimiento de controles de seguridad aplicables al tratamiento de la información.

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

Nota: Para los proveedores que procesen, almacenen o transfieran información de INFOTIC S.A. o de sus clientes, se aplicará una evaluación de los criterios de seguridad de la información con base en la "Lista de Verificación de Requisitos en Seguridad de la Información para Proveedores". Esta lista deberá ser diligenciada por los proveedores, y su cumplimiento será revisado semestralmente mediante auditorías aleatorias realizadas por el Oficial de Seguridad de la Información.

Reevaluación de Desempeño:

Los proveedores con contratos cuyo término de ejecución sea superior a 12 meses, y que ya han sido objeto de evaluación previa se reevalúan al cumplir un año adicional de ejecución y/o al finalizar el contrato.

Satisfacción de Proveedores.

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

Controles Principales

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



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cirley Dayana Bravo Rodr Asistente Jurídico	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Luis Angel Esguerra Marciales Secretaría General



	Manual Gestión Administrativa y Financiera	Código:	SGC-GAF-MAN-002
		Versión:	003
	Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de Aprobación:	2024-02-05

1. Objetivo

Describir políticas, responsabilidades y actividades claves del proceso para el correcto suministro y control de recursos para la operación de la Organización.

2. Alcance

El presente manual aplica para la gestión de recursos físicos, y financieros.

3. Responsable

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

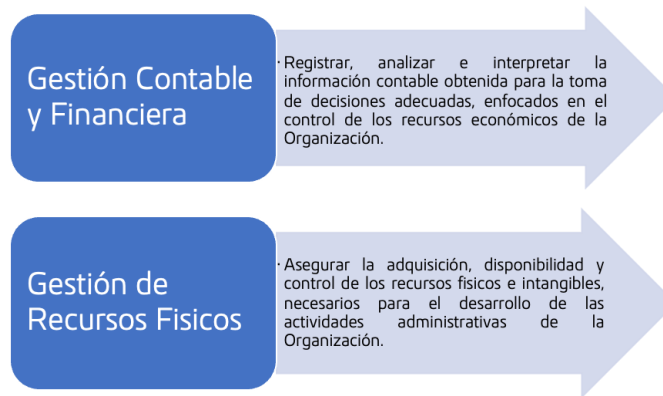
4. Descripción del proceso Administrativo y Financiero

El proceso es el encargado de conducir de manera oportuna y confiable a una correcta planeación, ejecución, registro y control de los recursos físicos y financieros, procurando la oportuna asignación de estos a todos los procesos de la Organización para el logro de sus objetivos estratégicos y las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo.

4.1 Políticas

- Los pagos que sean realizados a través de Tesorería y que no estén definidos como pagos a través caja menor, deberán realizarse de acuerdo con el procedimiento [Procedimiento Pago Proveedores \(SGC-GAF-PRO-002\)](#).
- Todas las compras que se realicen por medio de tarjeta de crédito corporativa deberán estar soportadas por una factura electrónica y/o documento equivalente; este soporte debe ser entregado a Tesorería, quien realiza mensualmente la conciliación. En caso de no aportar las facturas originales de los consumos, se solicita autorización al titular de la tarjeta de descuento por nómina en el mismo periodo que se concilia la Tarjeta de Crédito.
- Los colaboradores que administren recursos físicos y/o económicos deberán ceñirse a las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.2 Descripción de Actividades Macro



Para el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión Administrativa y Financiera, se han definido dos actividades macro:

4.2.1 Gestión Contable y Financiera

En esta actividad se registran, procesan, analizan, documentan, contabilizan y generan información de las operaciones económicas de la Organización en el software contable. Dicha información es la base para la toma de decisiones por parte de la Administración, Junta Directiva y Accionistas.

Por lo específico de las actividades realizadas y para garantizar la aplicación de controles en las diferentes etapas del proceso, se ha considerado documentar información complementaria como procedimientos, instructivos, manuales y formatos que pretenden orientar a responsables y usuarios sobre el quehacer. Entre ellos contamos con:

- [Procedimiento Manejo de Caja Menor \(SGC-GAF-PRO-001\)](#): En el cual se establecen lineamientos, actividades y puntos de control necesarios para el adecuado funcionamiento de la caja menor, velando por la correcta asignación y utilización de los recursos de INFOTIC S.A.
- [Procedimiento Pago Proveedores \(SGC-GAF-PRO-002\)](#): En el cual se establecen las directrices y actividades a desarrollar sistemática y ordenadamente para realizar los pagos de los compromisos adquiridos por INFOTIC S.A., bajo criterios de oportunidad y ambiente de control.

- [Procedimiento Facturación Electrónica \(SGC-GAF-PRO-003\)](#): Asegurar las directrices y actividades que se deben llevar a cabo en cumplimiento con la regulación de facturación electrónica de ventas.
- [Procedimiento Gestión de Activos Fijos \(SGC-GAF-PRO-005\)](#): Se registran los lineamientos para la adecuada gestión y control de los activos de INFOTIC S.A.
- [Instructivo elaboración factura electrónica \(SGC-GAF-LDG-002\)](#): Describe de manera gráfica el paso a paso con el fin de evitar que se produzcan errores en la contabilización y expedición de facturas de venta.
- [Manual Como Contabilizamos En Infotíc S.A. \(SGC-GAF-MAN-001\)](#): En el cual se establecen los lineamientos para realizar la contabilización de documentos.
- Control Financiero.
- Modelos Financieros.

Para efectos de la presentación de impuestos e informes a entes de control, se deben tener en cuenta las fechas y responsables establecidos en la [Base de Cumplimiento Normativo 2020. \(SGC-DES-FOR-010\)](#), incorporando las fechas en el plan de trabajo y/o actividades del mes.

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

4.2.2. Gestión de Recursos Físicos

Esta actividad comprende la adquisición, manejo, administración y control de equipos, activos, almacenamiento, custodia, inventarios, distribución y mantenimiento, servicios generales, acceso a instalaciones, archivo y correspondencia. Brinda apoyo a los diferentes procesos de la Organización, esto con el objetivo de proporcionar los elementos o herramientas necesarios y requeridos por los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.

4.2.2.1. Gestión de Compras Administrativas

Las compras en INFOTIC S.A. se realizan únicamente en 2 modalidades:

1. Cuantías mínimas: Se realizan en efectivo por caja menor, según [Procedimiento Manejo de Caja Menor \(SGC-GAF-PRO-001\)](#).
2. Cuando la cuantía supere el 10% de la base de la caja menor y no se autorice el pago por dicho medio, se debe gestionar como lo establece el [Manual de Contratación \(SGC-GAP-MAN-002\)](#).

- Las solicitudes de compras y/o servicio administrativas, deben ser realizadas según los criterios definidos en el Manual de Contratación bajo la definición de “compras menores”.
- Para realizar la orden de compra/servicio, se solicita la asignación del consecutivo correspondiente a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, bajo la codificación VAF.
- Para seleccionar el proveedor que más se ajuste a las necesidades de compra se deben obtener como mínimo 3 cotizaciones diferentes y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera será la responsable de aprobar una de estas cotizaciones, esto con el objetivo de formalizar la orden de compra y/o servicio.
- Los proveedores que han sido seleccionados previamente por INFOTIC S.A. y han cumplido las obligaciones contractuales y las especificaciones establecidas para la prestación de servicios y/o suministro de productos, no participarán en proceso de selección a través de 3 cotizaciones, toda vez que se consideran seleccionados.

4.2.2.2 Viáticos

Condiciones Generales

- La contabilización de viáticos y gastos de viaje se realizan según lo establecido en el [Manual Como Contabilizamos En Infotíc S.A. \(SGC-GAF-MAN-001\)](#).
- Los viáticos ocasionales no constituyen salario ya que no son contraprestación directa del servicio.
- Podrá autorizar gastos de viaje únicamente la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y en su ausencia, el Presidente.
- Será responsabilidad del colaborador, el uso adecuado de los recursos económicos autorizados para viáticos, para desempeñar comisiones oficiales.
- Únicamente se otorgarán viáticos para los días estrictamente necesarios para el desempeño de la actividad y de acuerdo con la agenda establecida en la ciudad de destino.
- Solo se otorgarán viáticos a los colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo directo con **INFOTIC S.A.** En el caso de los contratistas, estos deberán ser tramitados de acuerdo con las condiciones del contrato.
- En caso de que el colaborador no requiera alguno de los conceptos de viáticos, este deberá informarlo en su solicitud, de tal forma que no le sean liquidados.
- INFOTIC S.A. asigna gastos de alimentación, según aplica para desayuno, almuerzo y cena. El colaborador no podrá omitir el consumo por estos conceptos y máximo podrá unir dos comidas que sumen el tope asignado.

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

INFOTIC S.A. cuenta con una tabla de asignación de viáticos tanto para Directivos como para colaboradores, las cuales se presentan a continuación:

Asignación de viáticos **Directivos**

Concepto	Valor
----------	-------

Alimentación	2 SMLDV por comida
Alojamiento	8 SMLDV
Transporte	Plataforma Corporativa de transporte cuando aplique. En caso de no tener plataforma se estima el valor.

Nota: los valores se redondean a múltiplos de mil.

Asignación de viáticos **Colaboradores**

Concepto	Valor
alimentación	1 SMLDV por comida
Alojamiento	5 SMLDV
Transporte	Plataforma Corporativa de transporte

Nota: los valores se redondean a múltiplos de mil.

- **INFOTIC S.A.** no reconocerá gastos derivados de cambio de habitación, de categoría, servicios adicionales, consumos de mini bar o licores.
- Si por la naturaleza del destino, los valores de esta tabla no aplican, es la Vicepresidencia Administrativa y Financiera quién determina los valores asignados, teniendo esta tabla como referencia.
- El colaborador (no directivo) que reciba pagos por dichos conceptos debe realizar la legalización soportada con las facturas y soportes originales en el formato [Formato de Legalización de Viáticos \(SGC-GAF-FOR-001\)](#) máximo en término de 3 días una vez finalizada su comisión. En caso de no recibirse previo al cierre contable (25 cada mes) se procederá con el descuento de nómina.
- Los Directivos únicamente legalizarán gastos por conceptos de alojamiento, con factura a nombre de INFOTIC S.A.

4.2.2.3 Transporte Aéreo

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

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

4.2.2.4 Papelería

La Asistente Administrativa será la encargada del control de los elementos de papelería en la Organización. Por lo anterior, cada asistente realiza la solicitud de los elementos y cantidad requerida a través del correo electrónico a la Asistente Administrativa, quien consolida y valida el requerimiento, realiza el pedido correspondiente y recibe verificando las condiciones de la orden de compra y entrega a los solicitantes.

4.2.2.5 Administración de activos

Para el control de los activos fijos de INFOTIC S.A., se define el [Procedimiento Gestión de Activos Fijos \(SGC-GAF-PRO-005\)](#), en el que se estipulan los responsables, las condiciones, actividades, secuencias y controles para su adecuada gestión.

4.2.2.6 Control de acceso a las instalaciones de INFOTIC S.A.

El acceso a las instalaciones será permitido únicamente en el horario laboral. No obstante, en caso de requerirse acceso o permanencia en horarios adicionales, la Asistente Administrativa autorizará, con previa solicitud mediante correo electrónico del jefe inmediato indicando horario autorizado y datos de identificación.

Si vienen técnicos se debe solicitar ARL.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
María Beatriz Velez Barrera Asistente Administrativa	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Manual de Gestión del Talento Humano	Código:	SGC-GTH-MAN-001
	Gestión de Talento Humano	Versión:	003

Objetivo

Describir las políticas, responsabilidades y actividades que apoyan al cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de Talento Humano.

Alcance

Desde que se identifica la necesidad de un cargo, incluyendo todas las actividades relacionadas con su vinculación laboral hasta el término legal.

Responsable

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

Descripción del proceso de Gestión de Talento Humano

Para el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión del Talento Humano, se han definido las siguientes actividades:

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

1. Selección

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

Definición de Perfiles

Los perfiles de los cargos de Infotíc se elaboran para cada cargo aprobado en el [Organigrama INFOTIC SGC-GTH-LDG-006 \(008\)](#) y en el formato de [Formato Perfil del Cargo SGC-GTH-FOR-005 \(002\)](#) vigente. Cada perfil incluye la información general del cargo, la información específica relacionada con los requisitos de competencia (formación, educación y experiencia), así como las funciones y responsabilidades.

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

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

Si se requieren cambios en la estructura de la Organización, como inclusión de nuevos cargos, estos deben abordarse como una Planificación de Cambios, de acuerdo con lo establecido en el [Manual Evaluación y Mejora SGC-EYM-MAN-001 \(003\)](#). En este caso se inicia por la elaboración, revisión y aprobación del perfil de cargo y actualización de [Organigrama INFOTIC SGC-GTH-LDG-006 \(008\)](#).

Requisición de Personal

En todos los casos que la Organización necesite vincular a un candidato para el caso de cargos administrativos o de proyectos, se debe diligenciar en el formato "[Formato Requisición de Personal SGC-GTH-FOR-002 \(002\)](#)", el Jefe Inmediato es quien registra la información específica relacionada con los requisitos del cargo, solo si el cargo es nuevo y no tiene perfil de cargo definido o si el Perfil del Cargo actual necesita ser modificado. En los casos del personal de proyectos, estarán definidos según documentos precontractuales.

Para la autorización y aprobación de la solicitud, debe estar autorizado por el jefe inmediato del solicitante y aprobada por Vicepresidencia Administrativa y Financiera quien, valida la remuneración definida según el presupuesto, esto para el caso de cargos administrativos y en los proyectos la asignación salarial correspondiente definida en modelo financiero o lo que haga sus veces.

Una vez recibida esta requisición, la Coordinadora de Talento Humano verifica la aprobación de la solicitud y el cumplimiento de los requisitos del Perfil de Cargo con respecto a la solicitud.

- En los casos que se presente promoción interna se debe dejar registradas competencias y de ser necesario los compromisos adquiridos en el formato de la requisición.

Selección de Personal

La selección tiene por objetivo vincular a INFOTIC S.A. personal que cumpla las competencias definidas en el Perfil de Cargo.

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

- **Convocatoria:** Una vez se tiene aprobada la requisición de personal, se define si requiere o no la publicación de la vacante a través de las fuentes de reclutamiento definidas por la Organización. De ser requerido, se procede con la publicación.
- **Autorización de tratamiento de datos personales:** Una vez se ha realizado la preselección de hojas de vida, se realizará un primer contacto con el candidato preseleccionado para informarle sobre las condiciones generales de la vacante y validar su interés en continuar en el proceso de selección, si el candidato manifiesta estar de acuerdo, se enviará el link del formulario (<https://forms.office.com/r/7HsCbPC4SZ>) para aceptar la política de tratamiento de datos personales. Solo después de aceptar el consentimiento se agenda la entrevista de selección.
- **Entrevista:** Cita a los candidatos que cumplen con el Perfil de Cargo, registrando las conclusiones en el [Formato Entrevista de Selección SGC-GTH-FOR-001 \(002\)](#). En caso de que alguna de las competencias definidas en el Perfil de Cargo no se evidencie directamente, pero el candidato tenga experiencia laboral relevante, el entrevistador debe homologar estas competencias considerando las responsabilidades y logros adquiridos en empleos anteriores. El entrevistador deberá identificar qué habilidades específicas desarrolladas a través de esas experiencias pueden equipararse a las competencias requeridas en el perfil, documentando cómo dicha experiencia suple la necesidad de formación o certificación adicional. Si se considera necesario, se deben establecer acciones complementarias, como capacitaciones o formación específica, para asegurar el cumplimiento total de las competencias.
- **Evaluación psicotécnica y/o prueba de conocimiento:** Previo a la entrevista final, se realizan pruebas psicotécnicas que contribuyan a la Coordinación de Talento Humano a discernir acerca de los rasgos personales y complementar las conclusiones de la entrevista inicial. Cuando los resultados de la entrevista y pruebas psicotécnicas son favorables, se continúa el proceso de selección.
- **Entrevista Jefe Inmediato:** Una vez el candidato se encuentra preseleccionado se llevará a cabo la entrevista con el jefe inmediato, quien determinará la aplicación de pruebas específicas según aplique. Terminada esta etapa, se informa sobre los resultados a la Coordinación de Talento Humano si alguno de los entrevistados ha sido seleccionado. En caso de que no haya una decisión, se retroalimenta a la Coordinación las razones por las que los candidatos no cumplen y como se puede orientar el proceso con el fin de hallar los candidatos más idóneos.
- **Estudio de Seguridad:** Al candidato seleccionado se le realizará el estudio de seguridad el cual es ejecutado por una empresa externa, dentro de los estudios que se realizan se encuentran visita domiciliaria, consulta en base de datos, polígrafo, entre otros. La visita domiciliaria es mínimo requisito para la contratación de los colaboradores. El polígrafo, se realiza a los candidatos que manejen recursos o quienes por la naturaleza de sus funciones la Vicepresidencia Administrativa y Financiera así lo determine. Adicionalmente, se realizará una revisión interna en las bases de datos establecidas por la Organización cuando se requiera.
- **Listas restrictivas:** Al candidato seleccionado se le realizará una consulta exhaustiva y verificación en listas restrictivas y vinculantes, las cuales incluirán listas de lavado de activos, listas negras o negativas, listas informativas y de Personas Expuestas Políticamente (PEP). Además, se aplicará lo estipulado en el Manual del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAF) y demás procesos legales definidos y alineados con la Organización.
- **Examen médico de ingreso:** Se procede a enviar al candidato al centro médico correspondiente para la realización de los exámenes de ingreso definidos en el profesiograma.

- **Decisión de la selección:** En caso que no haya algún elemento desfavorable en el resultado de los informes se procede con la contratación, por el contrario, si el informe contiene hallazgos desfavorables se informa a la Vicepresidencia Administrativa, con quien se evaluará la implicación de dicho hallazgo y se determinará si se toma alguna acción al respecto o se evalúa otro candidato. Al candidato seleccionado se le contacta vía telefónica o por correo electrónico, informándole los pasos a seguir para la vinculación laboral y la fecha probable de ingreso.

2. Contratación

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

- **Solicitud y revisión de documentos:** En esta fase se solicitan y se verifican los documentos necesarios para la vinculación y afiliación del colaborador al Sistema General de Seguridad Social y caja de compensación.
- **Afiliaciones:** Se realizan las afiliaciones pertinentes al sistema general de seguridad social que tiene vigentes el candidato seleccionado al momento de su contratación, la ARL y caja de compensación son establecidas por la Organización dando cumplimiento a la normatividad Colombiana.
- **Firma de contrato:** La firma del contrato se realiza una vez inicia el vínculo laboral y se da, bien sea de manera digital o física, para posteriormente ser firmado por el Representante Legal. La vinculación laboral se formalizará de acuerdo con lo establecido en la ley.

Inducción general: Al inicio de su vinculación, se realiza la inducción, se presenta al nuevo colaborador al equipo de trabajo, se realiza la presentación de la compañía y de sus Sistemas de Gestión, con el objetivo de facilitar la integración del personal contratado a la Organización. La inducción se registra en el [Formato de Induccion SGC-GTH-FOR-012 \(003\)](#)

En la inducción se incluyen como mínimo los siguientes aspectos:

- Gestión de talento humano y Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, presentación institucional y de los Sistemas de Gestión.
- Programa de transparencia y ética empresarial – PTEE y sistema de autocontrol y gestión integral del riesgo de LA/FT/FPADM – SAGRILAF y demás requisitos legales aplicables.
- Entrega del puesto y herramientas de trabajo.

Talento Humano solicita la entrega del puesto de trabajo según [Procedimiento Gestión de Activos Fijos SGC-GAF-PRO-005 \(001\)](#), a la asistente administrativa y a TI, quienes se encargan de los soportes de entrega del material y equipos otorgados para desarrollar sus actividades, a la asignación de claves de acceso a los aplicativos o programas a que haya lugar, así como la creación del correo institucional. De ser necesario se dispondrá de elementos de protección personal, de acuerdo con el profesiograma y requerimientos del cargo.

- **Inducción específica:** El jefe directo realiza una inducción y entrenamiento específico empleando como herramienta la descripción del cargo, perfil de cargo y caracterización del proceso, ampliando sobre sus funciones los procedimientos, políticas lineamientos y disposiciones que existen para desempeñar el cargo a ocupar. Dicha actividad puede tomar varios días e incluir el acompañamiento o monitoreo por el jefe directo o por compañeros de trabajo.
- **Periodo de prueba:** El periodo de prueba es el tiempo definido contractualmente en el cual, tanto trabajador como empleador puede dar por finalizada la relación laboral sin preaviso. Tiene como finalidad, comprobar si el trabajador es o no apto para desarrollar de manera adecuada el trabajo para el cual ha sido contratado, así como su adaptación al cargo y a la Organización; en el caso del trabajador permite conocer las condiciones en las que se desarrolla su trabajo.

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

CONTROLES:

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

DESARROLLO Y BIENESTAR

Programas orientados hacia las diferentes políticas de programas de bienestar y seguimiento a todas las actividades orientadas a promover el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, así como la protección de las condiciones de trabajo que garanticen la conservación de su integridad y bienestar mediante el cumplimiento de la normatividad laboral vigente.

- **Capacitación y bienestar.**

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

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

Talento Humano es responsable de mantener la evidencia de las capacitaciones realizadas y la evaluación de estas según aplique.

Se incluyen las actividades de los programas de bienestar, Salud y Seguridad en el Trabajo y actividades periódicas orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción y bienestar.

CONTROLES :

Seguimiento, ejecución y cumplimiento de programas establecidos.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO

- **Evaluación de desempeño**

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

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

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

- **Evaluación de satisfacción de colaboradores**

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

CONTROLES:

- Seguimiento y ejecución de evaluación de desempeño.
- Adecuada capacitación y acompañamiento a los responsables de la evaluación para aplicar adecuadamente la herramienta.
- Seguimiento al informe de niveles de satisfacción de colaboradores y fortalecimiento del programa de bienestar.

NÓMINA

El proceso de nómina, incluye las siguientes actividades:

- **Nómina y Seguridad Social**

El proceso de nómina inicia con el cronograma que se definirá a inicio de año, estableciendo las fechas de corte (del 19 al 20 del mes siguiente), fechas de envío de novedades, días de aprobaciones y el día de pago de pago, un día hábil antes del 30 o según corresponda. Una vez aplicadas las novedades y liquidada la nómina en el ERP, esta se remite al área contable para su validación y contabilización por parte del Contador. Posteriormente, se envía a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera para su aprobación. Tras recibir la aprobación, se genera el archivo de bancos y se remite a Tesorería para la ejecución del pago.

- **Seguridad Social**

Se realiza dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes. Para ello, se descarga el archivo plano correspondiente desde el ERP y se procede a la liquidación de las planillas a través de la plataforma Aportes en Línea. Una vez elaboradas, las planillas deben ser enviadas al Contador para su revisión y aprobación. Posteriormente, se remiten a Tesorería para la gestión y ejecución del pago.

- **Vacaciones**

El proceso de Gestión de Talento Humano tiene a su cargo la programación y actualización del cronograma anual de vacaciones de los colaboradores. Las solicitudes de disfrute de vacaciones deben ser diligenciadas a través del formulario y enviadas para aprobación del jefe inmediato y de Talento Humano. Una vez aprobadas, se notificará al colaborador la autorización correspondiente.

La liquidación de vacaciones se realiza en los primeros días del mes o durante la última semana, según las fechas de disfrute programadas. Una vez efectuado la liquidación en el ERP, la información se remite al Contador para su validación y contabilización. Posteriormente, se registra en el sistema BPM y se notifica a Tesorería para gestionar el pago. Es importante tener en cuenta que el pago de las vacaciones debe efectuarse el mismo día en que el colaborador inicia su periodo de descanso. Asimismo, se debe informar al proceso de TI, sobre las fechas de disfrute de vacaciones, con el fin de gestionar oportunamente la inactivación temporal de cuentas y correos electrónicos.

- **Liquidación de contrato:**

Al finalizar un contrato laboral, se debe realizar el reporte correspondiente conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de Activos. La liquidación del contrato se genera en el sistema ERP y, posteriormente, se remite a la Revisoría Fiscal para su revisión y aprobación. Una vez aprobada, se envía al contador para su validación final. Posteriormente, se registra en el sistema BPM y se notifica a Tesorería para gestionar el pago correspondiente, en cumplimiento de la normatividad laboral vigente.

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

- Trámite de solicitudes laborales.
- Actualización de datos del personal del programa de PTEE una vez al año.
- Procedimientos disciplinarios: Se aplica de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y normatividad vigente.
- **Gestión documental:** Mensualmente se traslada al archivo los documentos del personal inactivo, tanto físico, como digital.
- **Desvinculación laboral:** Se realizará de acuerdo con el Código Sustantivo de Trabajo y con el [Reglamento Interno de Trabajo SGC-GTH-LDG-005 \(003\)](#). Se procede a la desvinculación del sistema de seguridad social.

Los colaboradores retirados, deben en la medida que las circunstancias lo permitan, entregar el cargo mediante el formato de Acta De Entrega De Puesto y gestionar el debido Paz y Salvo según lo estipulado en el [Procedimiento Gestión de Activos Fijos SGC-GAF-PRO-005 \(001\)](#).

REPORTES

El reporte anual a la Organización y a entidades estatales incluye las siguientes actividades:

- Informe de gestión.
- Informe Personal y Costos (CHIP).

CONTROLES:

- Cumplimiento de requisitos legales.
- Oportunidad de procedimientos.

POLÍTICAS

Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Políticas de los Sistemas de Gestión.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yurany J Moreno Ramirez Coordinadora Talento Humano	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera



	MANUAL GESTIÓN DE TIC	Código:	SGC-GTI-MAN-001
		Versión:	003
	Gestión de TIC	Fecha de Aprobación:	2024-09-25

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la administración de la información, así como el soporte, mantenimiento y optimización de la infraestructura TIC, para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca la administración de la información, así como el soporte, mantenimiento y optimización de la infraestructura TIC de la organización, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad, en conformidad con las políticas internas de seguridad de la información.

3. RESPONSABLES

Director TI, Jefe de Sistemas, Auxiliar de Soporte Técnico.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE TIC

El proceso de Gestión de TIC se desarrolla a través de las siguientes actividades:

4.1 Gestión de asignación y entrega de activos TI

La asignación de activos TI se inicia con un requerimiento formal del área de recursos humanos o del jefe inmediato. De no haber disponibilidad en el inventario de activos, se evaluará la necesidad de realizar la compra.

Para la compra del equipo tecnológico se realizan las cotizaciones que son entregadas respectivamente al proceso de gestión Administrativa y Financiera quien realiza la compra conforme a lo estipulado en el [Manual Gestión Administrativa y Financiera](#).

Antes de la entrega del activo tecnológico al usuario final se realiza el alistamiento de las configuraciones correspondientes al perfil. La entrega se realiza de acuerdo con el [Procedimiento Gestión de Activos Fijos](#).

4.2 Mantenimientos e infraestructura.

Para asegurar el óptimo funcionamiento de la gestión informática en INFOTIC S.A., se realizan mantenimientos preventivos y correctivos. Estas actividades tienen como objetivo garantizar el rendimiento adecuado de los equipos tecnológicos y reducir fallas futuras, evitando interrupciones en los servicios tecnológicos.

4.2.1 Mantenimiento preventivo:

El mantenimiento preventivo es aquel que se hace mediante el [Programa de Mantenimiento](#) en el cual se planean los equipos, las fechas estimadas y el tipo de mantenimiento preventivo a realizar. La planeación de los mantenimientos se define de acuerdo con la Matriz de Activos Fijos, el tipo de activo y el criterio del Director TI.

Las actividades de mantenimiento pueden ser ejecutadas por el personal del proceso de Gestión TIC o por proveedores contratados para tal fin. Cuando el mantenimiento preventivo sea realizado por un proveedor, se deberá solicitar un informe detallado de las actividades ejecutadas. Si es llevado a cabo por el personal interno, deberá registrarse un caso en la herramienta de mesa de ayuda.

4.2.2 Mantenimiento correctivo:

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

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

4.3 Software soportado por el proceso.

El proceso de Gestión de TIC cuenta con una Matriz de Cargos y requerimientos, que incluye cuales son las herramientas y el tipo de rol que se requieren para cada cargo, de esta manera cuando se presentan ingresos, cambios y retiros de personal se gestionan la entrega de cuentas y accesos. Esta Matriz debe actualizarse siempre que se adicione o excluya alguna herramienta de tipo tecnológico. Cada colaborador es responsable de los accesos que se entreguen para el desarrollo de sus funciones. Cuando se presenten requerimientos asociados a la creación, modificación, eliminación de una cuenta se debe tener en cuenta el [Procedimiento para la Creación, Modificación y Eliminación de Usuarios en los Diferentes Sistemas de Información y Aplicaciones](#).

Cuando exista requerimientos asociados a la implementación de nuevas herramientas el proceso de Gestión TIC realizará la evaluación para determinar si ya se cuenta con una herramienta similar, si existen opciones tipo GNU o si se recomienda la respectiva compra, en dado caso se realizará lo indicado por [Manual Gestión Administrativa y Financiera](#).

El proceso de Gestión TIC es el único autorizado para realizar la instalación y desinstalación de software, y cambio en la configuración de los equipos de cómputo de la organización.

4.4 Controles de respaldo de la información (Backups).

INFOTIC S.A. utiliza Microsoft SharePoint como herramienta principal para compartir documentos entre colaboradores, y Microsoft OneDrive para el almacenamiento individual de documentos de trabajo. No se realizarán copias de seguridad de la información almacenada localmente en los equipos de cómputo de los usuarios finales, ya que es responsabilidad de cada usuario asegurar que su información esté almacenada en SharePoint o OneDrive. La información gestionada a través de estas herramientas se respalda de acuerdo con las políticas de Microsoft Office 365. Los usuarios finales son responsables de la protección y respaldo de cualquier información que decidan almacenar localmente en sus dispositivos.

Se cuenta con una [Política Copias de Seguridad](#) de aplicaciones, el cual se actualiza cada vez que se genere un cambio en la arquitectura de las aplicaciones o cuando sea necesario para mejoras del proceso. Cuando se contraten servicios en nube, se validará que las copias de seguridad se realicen de acuerdo con los requerimientos de INFOTIC S.A. y criticidad de la aplicación.

4.5 Atención de requerimientos y solicitudes

Para la atención de requerimientos y solicitudes de TI se dispone de una herramienta de mesa de ayuda, todos los requerimientos se deben enviar y tratar de acuerdo [Procedimiento Gestión de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes](#). Para minimizar la posible afectación que se puedan presentar ante la implementación de un cambio, se ha definido el [Procedimiento de Gestión de Cambios de TI](#), cuando se presente una solicitud que sea considerada un cambio se deberá utilizar este procedimiento para su tratamiento.

4.6 Gestión de la seguridad informática

El proceso de gestión TIC es responsable de implementar los controles de seguridad informática en los activos de información de la organización. Para ello, se realiza una evaluación anual de vulnerabilidades en los sistemas críticos, y con base en los resultados, se elabora un plan de tratamiento para su mitigación

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Edwin Roncancio Auxiliar de Soporte Técnico	Juan Felipe Osma Daza Coordinador(a) de Sistemas de Gestión	Ivonne Duran Director TI



	Manual Evaluación y Mejora		Código:	SGC-EYM-MAN-001
			Versión:	003
	Evaluación y Mejora		Fecha de Aprobación:	2026-03-31

1. 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.

2. ALCANCE

Desde la definición de herramientas y métodos para la evaluación de procesos y resultados de la Organización, hasta la toma de acciones eficaces para el logro de sus objetivos.

3. RESPONSABLES

El proceso se encuentra bajo la dirección del equipo de Calidad, quién se acompaña en responsabilidades del comité de Calidad.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

A continuación, las principales actividades que se desarrollan en este proceso:

4.1 CARACTERIZACIONES, DOCUMENTOS Y REGISTROS

El Sistema de Gestión de Calidad está conformado por una estructura documental que define la planeación en cada uno de los procesos de la Organización, describiendo la manera como se deben ejecutar las actividades dentro de INFOTIC S.A. mediante caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros, de tal forma que para gestionarlos y controlarlos se definió el [Procedimiento Elaboración y Control de Documentos SGC-EYM-PRO-001 \(003\)](#), en el cual se encuentra información referente a su creación, almacenamiento, actualización, custodia y control de cambios.

Así mismo se cuenta con el procedimiento de Gestión Documental en el cual se definen las actividades técnicas y responsabilidades para la organización de los documentos físicos y electrónicos que se creen como resultado de las actividades desarrolladas por cada proceso, facilitando su integridad, conservación y disponibilidad.

4.2 SALIDAS NO CONFORMES

Desde la ISO 9000 se define el concepto de salida no conforme en dos términos: Por una parte, salida: el "*resultado de un proceso*" y por otra parte no conformidad: "*incumplimiento de un requisito*", por tanto, la salida no conforme se entiende como productos y/o servicios que no son conformes con sus requisitos.

Estos productos y/o servicios se entienden como los generados entre los procesos internos de la Organización y los que son entregados al cliente final, es decir, los productos y/o servicios se pueden detectar antes, durante o después de su provisión.

4.2.1 Gestión de las Salidas No Conformes

Las salidas no conformes se gestionan de acuerdo con lo definido en la Norma ISO 9001 en su versión vigente, en donde se determina que estas deben ser identificadas y controladas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

A continuación se presentan cada una de las etapas para la gestión adecuada de las Salidas No Conformes.

4.2.2 Identificación de Salidas No Conformes

Se realiza en los comités desarrollados por los procesos, en los cuales se presenta información sobre la ejecución de los proyectos y servicios prestados, de tal forma que con el apoyo de Calidad se detectan las salidas no conformes en los procesos, productos y/o servicios de INFOTIC S.A.

Las salidas no conformes se determinan y registran cuando en el comité se evidencia una afectación a las características de valor del servicio definidas por el Plan de Calidad y que representan una salida para los procesos y/o la Organización.

Así mismo, la identificación se realiza en los controles definidos dentro de los procesos de la Organización, evidenciando algún incumplimiento de requisitos en las salidas de los procesos, productos y/o servicios.

4.2.3 Plan de Calidad

Es un documento que registra la planeación de los servicios, estableciendo las características y condiciones que INFOTIC S.A. debe cumplir para garantizar la satisfacción de los clientes. Por tanto, indica las líneas de servicio, su objetivo y alcance.

Las características de valor definidas según el Plan de Calidad son:

- Oportunidad
- Confiabilidad
- Eficiencia
- Y retroalimentación continua

Cuando surge una afectación de dichas características, el Plan de Calidad indica: controles, criterios de aceptación o rechazo del incumplimiento y las posibles salidas no conformes que se presentan en la prestación de los servicios con el tratamiento propuesto que se le daría en cada caso.

4.2.4 Ejemplo

Un ejemplo de una salida no conforme se presenta cuando en la ejecución de un contrato se presenta el incumplimiento de alguna característica técnica, como lo puede ser la entrega de equipos de cómputo con procesadores Intel Core I5 cuando fue contratada la entrega de equipos con Intel Core I7.

De igual manera, se pueden presentar cuando un contrato es firmado sin la revisión completa del mismo y por tanto puede que no se garantice la capacidad técnica para su cumplimiento debido a que por ejemplo se requieren modificatorios sobre el contrato con cliente por condiciones que se pasaron por alto en la revisión.

Asimismo, y llevándolo a otros contextos, las salidas no conformes pueden presentarse cuando el proceso de Gestión del Talento Humano contrata una persona que no cumple con el perfil requerido por la Organización. En este caso se entiende el personal contratado como la salida de Talento Humano hacia el proceso que realizó la requisición. Es decir las salidas no conformes se pueden trasladar a la interacción entre los procesos de la Organización a nivel interno.

Cabe resaltar que las salidas no conformes se pueden convertir en no conformidades cuando son reiterativas en más de una ocasión, evidenciando un problema u oportunidad de mejora en el SGC. Además, las no conformidades no se limitan únicamente a las salidas de los procesos, de modo que se pueden identificar en cualquier parte del sistema de gestión donde se presente un incumplimiento de los requisitos CLIO (cliente, legales, de la ISO y la Organización).

4.2.5 Matriz de Control Salidas No Conformes

Cuando se presente una salida que no es conforme con sus requisitos, se deben identificar, registrar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada. El Plan de Calidad del Servicio define posibles salidas y sus respectivos tratamientos.

Sin embargo, las salidas no conformes identificadas se deben registrar y documentar a través del [Formato Control de Salidas No Conformes SGC-EYM-FOR-002 \(001\)](#) almacenado en el repositorio de Calidad y compartido con los

procesos de la Organización.

4.2.5.1 Tratamiento Salidas No Conformes

Cuando se identifica una Salida No Conforme se debe tratar según lo estipulado en el plan de calidad y la NTC ISO 9001 en su versión vigente, que estipula los tratamientos a realizar de una o más de las siguientes maneras.

- **Corrección:** Acción encaminada a eliminar la salida no conforme.
- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Antes de la entrega al Cliente o durante la prestación del servicio.
- **Información al cliente:** Informar al Cliente y con base en sus decisiones se da el tratamiento.
- **Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Consensuar con el Cliente la aceptación bajo condiciones pactadas.

El tratamiento se define en la matriz ingresando información de las acciones tomadas frente a la salida no conforme, el responsable y la fecha en la que se realizará el tratamiento.

4.2.5.2 Seguimiento y Cierre de Salidas No Conformes

Una vez determinado el tratamiento, el responsable verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrija la salida no conforme y dependiendo el resultado obtenido de las acciones ejecutadas se cierra el tratamiento como efectivo o NO efectivo.

Cuando el tratamiento definido no es efectivo y no corrige la salida no conforme se debe revisar con los responsables y líderes de proceso involucrados para replantear el tratamiento y subsanar el incumplimiento.

4.3 INDICADORES DE GESTIÓN

INFOTIC S.A. tiene implementado como mecanismo de medición y control, la aplicación de indicadores, los cuales son gestionados a través de la plataforma Daruma, en el módulo de indicadores. Este permite gestionar la medición y definir las especificaciones de cada uno, con el fin de conocer el resultado de las acciones establecidas y ejecutadas en la Organización para el logro de los objetivos estratégicos y de proceso.

Los indicadores se dividen en dos tipos, los estratégicos que son revisados en el comité directivo dentro del marco de las revisiones por la Dirección totales o parciales; y por otra parte, los indicadores de proceso que se definen y revisan al interior de los procesos por cada Vicepresidente, junto con sus equipos de trabajo. Cada tipo se define de acuerdo con el nivel de desempeño que se quiere medir, por una parte, el cumplimiento de los objetivos de la Organización y por otra parte de los objetivos de los procesos.

Los indicadores son definidos en la Planeación Estratégica, se alimentan y analizan por el líder de proceso en compañía de su equipo de trabajo con base en los criterios establecidos en la ficha técnica del módulo de indicadores.

Cuando los indicadores no alcanzan su meta, se generan acciones correctivas para atacar las causas, por las cuales no se han logrado los mínimos requeridos.

4.3.1 Módulo de Indicadores Daruma

Daruma es el software en el cual INFOTIC S.A. administra su sistema de gestión de Calidad almacenando toda la información referente a este. En donde el módulo de indicadores es usado para gestionar los definidos por la Organización, registrando información útil para su entendimiento y medición, como el tipo, nombre, abreviatura, descripción, unidad de medición, referencia de medición (fecha para iniciar la medición), frecuencia de medición, procesos a los que pertenece el indicador. Además de información sobre su cálculo, formula del indicador, numerador, denominador y los límites dentro de los cuales es aceptable para la Organización.

4.3.2 Análisis de Indicadores

Tener acceso a información de calidad brinda grandes beneficios para gestionar la Organización, que, partiendo desde el análisis obtenido de los resultados generados por cada proceso, permite tomar decisiones tendientes al

mantenimiento y mejora del desempeño, permitiendo prepararse con conocimiento previo a posibles situaciones que requieran decisiones inmediatas, con impactos potenciales para la Organización.

Por esta razón los análisis de los indicadores se plantean buscando proporcionar información que aporte a la gestión, para ello debe contener las siguientes características:

- El contexto en el cual se da la medición del indicador, explicando las condiciones que afectaron los resultados de la valoración.
- Los factores que desencadenaron sobre la medición afectaciones tanto positivas como negativas.
- Brindar información respecto a las herramientas que permitieron obtener resultados positivos, con el fin de que futuras gestiones mantengan la tendencia a favor. De la misma manera que deben brindar herramientas para evitar las situaciones en las cuales, por el contrario, no se obtuvieron los resultados planeados.

4.3.3 Ejemplo

Un ejemplo de indicador puede ser "**Margen Operacional**" el cual se crea como indicador de tipo estratégico, porque su finalidad se relaciona con el objetivo organizacional: "mantener el desempeño financiero sano y sostenible". Por su naturaleza es alimentado desde el proceso de Gestión Administrativa y Financiera bajo la siguiente formula: $(\text{Utilidad Operacional} / \text{Ingresos}) * 100$, dando un resultado final porcentual (%).

La Organización determina que la medición del indicador es aceptable entre 3% (meta mínima) y 7% (meta máxima), con un valor esperado u objetivo para el cumplimiento del indicador del 4% (meta nominal u objetivo). Por último, la medición del indicador se realiza anualmente en el mes de abril.

Como resultado de la medición realizada en 2023, se obtuvo un valor de 7,12% consecuencia de una utilidad operacional de \$6.449.667.000 e ingresos de \$90.525.000.000 que se reflejan según lo definido en el apartado 4.3.2 (características de los análisis de indicadores) en el análisis mostrado a continuación:

"El margen operacional ha sido el más alto del promedio de los últimos 7 años, resultado de una eficiente gestión de gastos que mantienen su participación sobre el ingreso y el aumento del margen bruto, producto de dos factores: 1. La aplicación de los conceptos de la RF y la Contaduría general de la Nación sobre el manejo de estampillas y el logro de mejores negociaciones en proyectos de la línea gestión documental especialmente que aportan mayor margen."

4.4 AUDITORÍAS INTERNAS

De manera planificada se realizan auditorías de primera parte, evaluando el grado de cumplimiento de las disposiciones planificadas en la Organización, para lo cual se desarrollan de acuerdo con el [Procedimiento Auditorías internas SGC-EYM-PRO-003 \(003\)](#) que define la metodología para verificar los requisitos CLIO (cliente, legales, de la ISO y la Organización) bajo los lineamientos de los sistemas de gestión implementados en la Organización.

4.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

En la revisión por la dirección se incluyen las siguientes entradas (las definidas en la norma ISO 9001):

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Cambios en las cuestiones externas
- Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Informe de Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas
- Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
- No conformidades y acciones correctivas

- Resultados de seguimiento y medición
- Resultados de auditorías
- Desempeño de proveedores externos
- Adecuación de recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora

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

- Oportunidades de Mejora
- Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- Necesidades de recursos
- Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

El informe de revisión por la Dirección se va estructurando con los resultados obtenidos durante la vigencia de la revisión, en donde se incluye el análisis consolidado de la información, la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos, la aprobación de recursos requeridos para el mejoramiento del Sistema de Gestión y las conclusiones consolidadas en el documento respecto a la eficacia del Sistema de Gestión.

4.6 ACCIONES DE MEJORA

Esta actividad se realiza de acuerdo con el [Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora SGC-EYM-PRO-002 \(002\)](#) que establece la gestión e implementación de las acciones derivadas del tratamiento de las no conformidades o situaciones potenciales que se desean prevenir. La documentación se registra en la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4.7 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Esta actividad permite administrar herramientas eficaces que promuevan el mejoramiento continuo del desempeño de INFOTIC de manera planificada. Para priorizar las actividades de cambio y mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas, se utilizará como mecanismo los planes de acción, gestionados a través del módulo planes de acción en Daruma.

4.7.1 Fases para gestionar los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

Los cambios se abordarán mediante las fases que se mencionan a continuación:

1. Identificación del propósito del cambio.
2. Definición de responsabilidades.
3. Fases, actividades y tiempo.
4. Disponibilidad de Recursos.
5. Evaluación de la eficacia del cambio y la integridad del SGC.
6. Toma de decisiones asociadas.

Los cambios se pueden generar debido a aspectos normativos, requisitos externos y/o internos y por la necesidad de mejoras a los Sistemas de Gestión.

4.8 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes, en INFOTIC S.A. se utiliza la encuesta NPS (Net Promoter Score), con la que se determina la satisfacción y lealtad de los clientes respecto a los servicios ofrecidos por la Organización. Para ello desde Evaluación y Mejora se realiza el acercamiento con los Clientes que finalizaron o se encuentran ejecutando algún proyecto con la Organización.

La Coordinación de Calidad recopila semestralmente las encuestas basándose en la lista de contratos culminados y ejecutados durante el periodo correspondiente. Estas evaluaciones se llevan a cabo en el primer y segundo semestre.

Como resultado de la evaluación de satisfacción, se realizará un seguimiento específico a las observaciones de los clientes clasificados como detractores (calificación inferior a 7), implementando acciones de mejora orientadas a aumentar su nivel de recomendación y satisfacción.

4.9 GESTIÓN DE PQRS

Se realiza de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Gestión de PQRS, que establece la estructura metodológica de control para la adecuada recepción, asignación, análisis, trámite, tratamiento y resolución oportuna de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por las partes interesadas, con el objeto de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.



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



	Manual Gestión Logística		Código:	SGC-GLO-MAN-001
	Gestión Logística		Versión:	002
			Fecha de Aprobación:	2026-02-06

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLES

Vicepresidencia Logística y Gerentes de Proyecto.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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



ESTRUCTURA DOCUMENTAL

- El acta de entrega del proyecto se realizará para los proyectos nuevos y es creada por parte del proceso Gestión Comercial.
- La estructura documental para cada uno de los proyectos está definida como se evidencia a continuación siendo gestionada por cada Gerente de Proyecto en las fases de planeación, ejecución y cierre. Además, de acuerdo con la complejidad del Proyecto y de los requisitos del Cliente se pueden incorporar diferentes componentes.

Esta se clasifica por año de adjudicación, número de contrato, actores (Cliente y Proveedor) y fases.

- 2022
- 2023
- 2024
- 2025

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2024

Nombre

- 00_Q2_0-397-2024_CTO-MARCO_CORMAGDALENA
- 00_Q2_102.10.11.02-2024_CTO-MARCO_MUNICIPIO_YUMBO
- 00_Q3_AMBQ-CI-001-2024_CONVENIO-MARCO_AREA_METROPOLITANA_BARRANQUILLA
- 00_Q3_ICFES-751-2024_CONVENIO_MARCO_INTERADMINISTRATIVO
- 00_Q4_07.007-2024_CONVENIO-MARCO_UGPP
- 01_Q1_529-2024_DEPARTAMENTO_GUAINIA

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2024

Nombre

- CLIENTE
- PROVEEDOR

ARCHIVO > Documentos > 1_HISTORIA_CONTRACTUAL > 2024

Nombre

- 1_PRECONTRACTUAL
- 2_CONTRACTUAL Y MODIFICACIONES
- 3_PLANEACION
- 4_EJECUCION
- 5_CIERRE

4.1. Planeación del proyecto.

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

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

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

1. Acta de Inicio (Cuando aplique).
2. [Formato Acta de Reunión Kick Off SGC-GOP-FOR-016 \(001\)](#) (Solo aplica para proveedor).
3. [Formato Acta de Entrega de Proyecto SGC-GCO-FOR-005 \(001\)](#)
4. [Acta de Delegación SGC-GOP-FOR-003 \(004\)](#)
5. [Asignación de Roles SGC-GOP-FOR-012 \(001\)](#)
6. [Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información SGSI-DES-FOR-002 \(001\)](#)
7. [Matriz de Riesgos - Proyectos SGC-GOP-FOR-014 \(003\)](#)
8. Diagrama de Gantt.

4.2. Metodología de gestión de proyectos.

Enfoque general

La Metodología de Gestión de Proyectos establece los lineamientos generales para la planeación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos desarrollados por la organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, técnicos, financieros y de calidad en concordancia con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta metodología tiene como propósito proporcionar un marco de trabajo común que permita gestionar de manera ordenada y controlada los proyectos, garantizando la adecuada coordinación entre las áreas internas, los clientes y los proveedores, así como la trazabilidad de las actividades y entregables definidos en cada contrato.

El enfoque metodológico se fundamenta en:

- La definición clara del alcance, responsabilidades y cronograma del proyecto.
- La ejecución controlada de las actividades planificadas.
- El seguimiento permanente al avance, cumplimiento de obligaciones y compromisos contractuales.
- La gestión de riesgos, cambios y desviaciones que puedan presentarse durante el desarrollo del proyecto.
- El aseguramiento de la calidad de los entregables y la satisfacción del cliente.
- El cierre formal y documentado de los proyectos.

La metodología se aplica a todos los proyectos gestionados por la organización, independientemente de su naturaleza o complejidad y se articula con los procesos de planeación, ejecución, seguimiento, control financiero y cierre establecidos en el presente Manual de Operaciones.

La implementación de esta metodología permite fortalecer el control operativo, facilitar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), apoyar los procesos de auditoría y contribuir a la mejora continua en la gestión de los proyectos.

Metodología para la Gestión de Proyectos

Para la respectiva gestión de los proyectos es necesario incluir de acuerdo con las necesidades y problemáticas de cada proyecto el agilismo para mejorar los tiempos de respuesta y el seguimiento en la ejecución del proyecto, para esto es necesario contar con elementos tanto desde la planeación como en la ejecución. En este orden de ideas se hace necesario incluir las reuniones conocidas como daily's y la creación de un diagrama de Gantt donde se evidencia claramente todas las actividades a ejecutar en el marco del proyecto.



4.2 Ejecución y seguimiento del Proyecto

En la ejecución y seguimiento del proyecto se gestionan los mecanismos para el seguimiento y control de los mismos, garantizando el cumplimiento de estos. Permite una interacción permanente tanto con el cliente como con el proveedor y hacer seguimiento de las actividades propias del contrato, obligaciones y facturación.

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

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

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

De esta forma culmina la etapa de ejecución y seguimiento, materializando las salidas en los siguientes documentos:

1. [Formato Orden de Compra y/o Servicio SGC-GAP-FOR-014 \(007\)](#) (cuando aplique).
2. [Formato Acta de Reunión SGC-GOP-FOR-001 \(001\)](#) y/o evidencia de reunión.
3. Dailys (Grabación de los Dailys realizados cuando aplique).
4. [Informe de Supervisión SGC-GOP-FOR-006 \(001\)](#) (Con proveedor).
5. Informe de ejecución.
6. Facturación.

7. [Control Financiero de Operaciones SGC-GOP-FOR-015 \(001\)](#) .

Trazabilidad

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

Propiedad del Cliente

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

Tratamiento Salidas No Conformes

Las posibles salidas no conformes se establecen en el [Plan de Calidad del Servicio SGC-GCO-LDG-002 \(002\)](#) , así como su debido tratamiento, responsabilidades y análisis, a su vez, el registro de las salidas no conformes identificadas en la ejecución de los proyectos se registra en la matriz de Salidas no conformes administrada por Calidad.

4.3 Cierre y Liquidación del Proyecto.

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

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

1. [Acta de Recibido a Satisfacción SGC-GOP-FOR-008 \(001\)](#) (cuando aplique)
2. Acta de liquidación suscrita con cliente (Gestión por parte de la vicepresidencia comercial)
3. Acta de liquidación con proveedor.



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