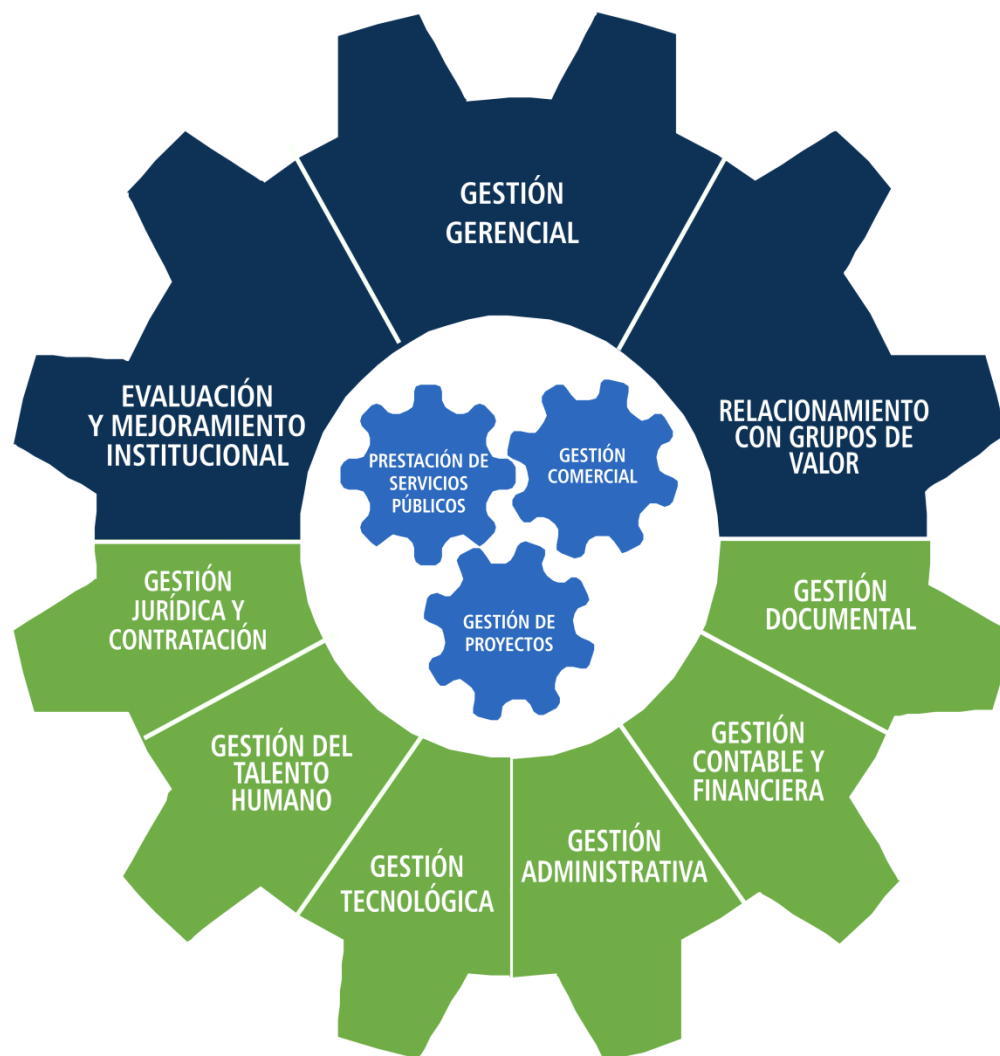
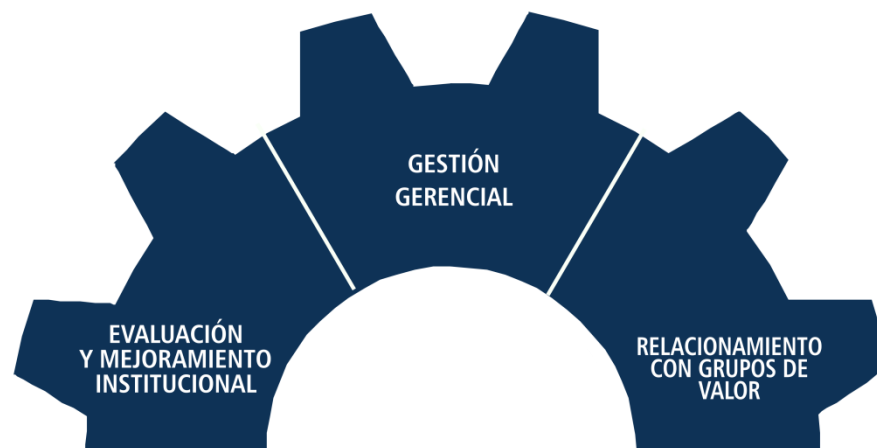




PROCESOS ESTRATÉGICOS



Son aquellos procesos que incluyen actividades a nivel global que determinan la orientación estratégica de la entidad, a partir del planteamiento y evaluación de lineamientos organizacionales que condicionan la gestión de los demás procesos.

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Orientar y dirigir la gestión institucional y competitiva de la entidad hacia el logro de su visión, misión, apuestas, objetivos y metas estratégicas, de manera que garantice su sostenibilidad en el tiempo.

LÍDER

Gerente General

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Todas

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Temas relacionados:

- ✓ Gestión de gobierno corporativo
- ✓ Caracterización de grupos de valor y partes interesadas
- ✓ Análisis del contexto interno y externo
- ✓ Formulación y/o actualización directrices estratégicas
- ✓ Planteamiento de apuestas, objetivos, metas, proyecciones y líneas de acción estratégicas
- ✓ Definición y consolidación de planes, proyectos estratégicos y políticas institucionales

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Temas relacionados:

- ✓ Gestión de Alianzas Estratégicas
- ✓ Estructuración modelo de procesos
- ✓ Definición estructura organizacional
- ✓ Acompañamiento en la adopción, planificación, implementación e integración de sistemas o modelos de planeación y gestión
- ✓ Planificación y adopción de cambios a nivel institucional
- ✓ Revisión por la dirección

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

SUBPROCESOS



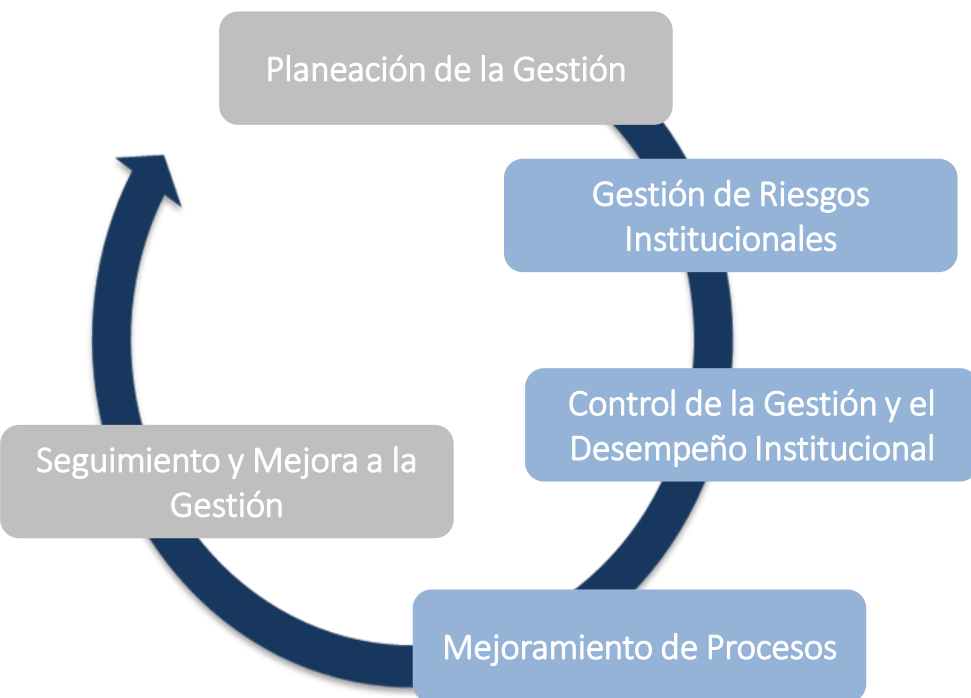
SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Contribuir a la sostenibilidad, optimización y mejoramiento del desempeño global de la entidad, orientando, asesorando y acompañando a los procesos en la adopción de un pensamiento basado en riesgos, autocontrol y mejora continua.

LÍDER

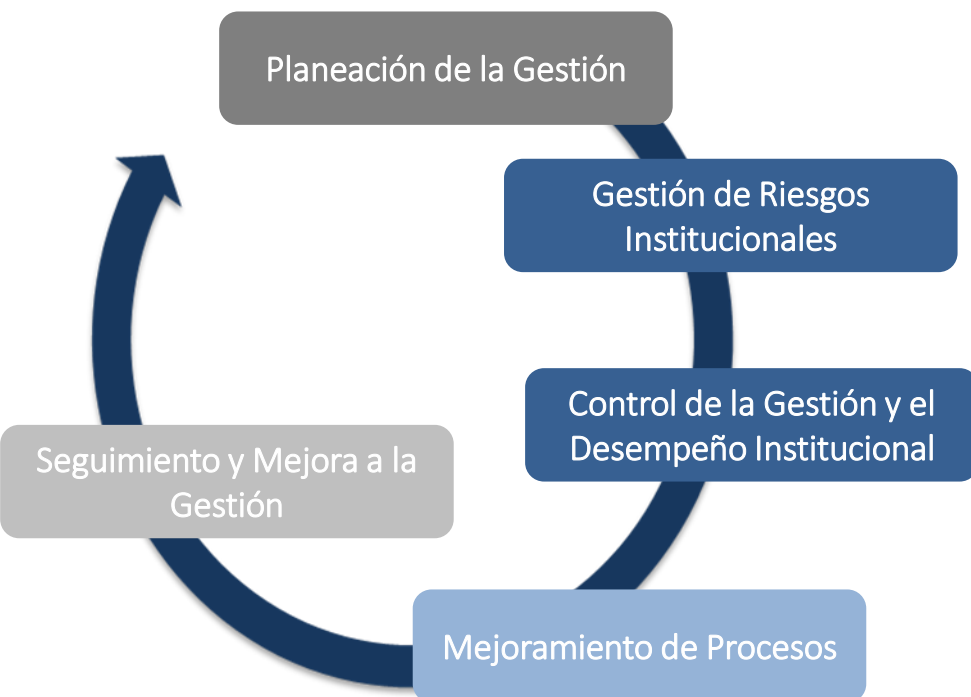
Director de Planeación – Jefe de Control Interno

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Todas

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos y oportunidades a nivel institucional

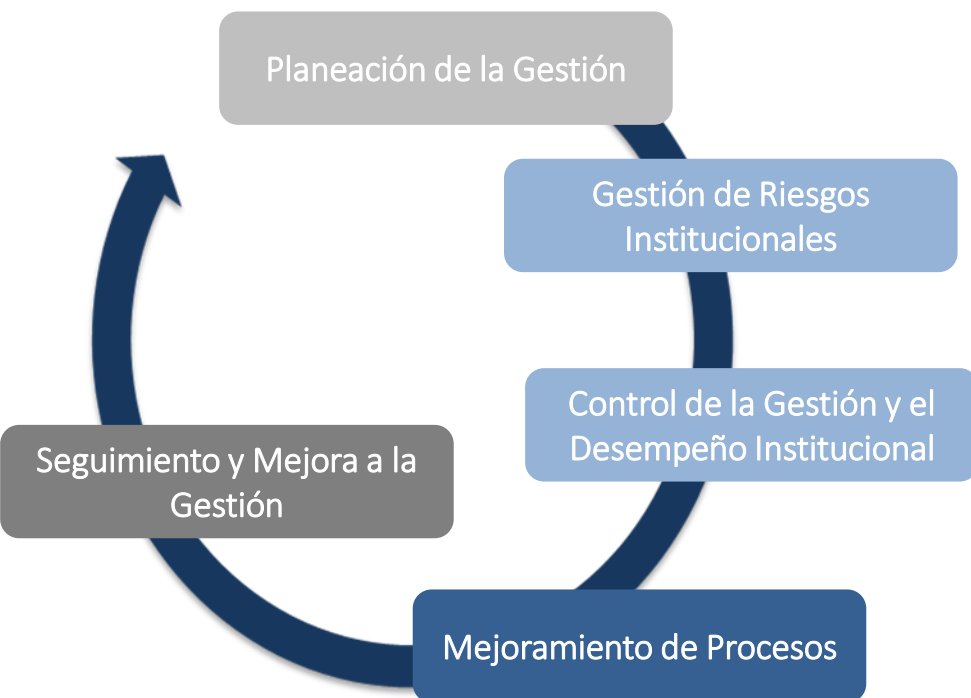
CONTROL DE LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Temas relacionados

- ✓ Identificación, conformación y funcionamiento de comités y/o grupos de trabajo
- ✓ Formulación, medición y análisis de indicadores
- ✓ Auditorías, evaluaciones y seguimientos de control interno

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

SUBPROCESOS



MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis, implementación y seguimiento de planes y/o acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Fortalecer las relaciones de la entidad con sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo valores de transparencia, servicio y comunicación asertiva.

LÍDER

Director de Planeación - Director Administrativo y Financiero - Director Jurídico

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Todas

PROCESO: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

RELACIONES INSTITUCIONALES

Temas relacionados:

- ✓ Posicionamiento y gestión de marca e identidad institucional
- ✓ Gestión de comunicaciones internas y externas
- ✓ Administración de canales y medios de comunicación

SERVICIO AL CLIENTE Y AL CIUDADANO

Temas relacionados

- ✓ Atención y servicio a clientes (Internos y externos), usuarios y ciudadanos
- ✓ Fortalecimiento administrativo y técnico en materia de servicios públicos
- ✓ Medición y análisis de la satisfacción y percepción de clientes, usuarios y ciudadanos
- ✓ Rendición de cuentas a grupos de valor y partes interesadas

PROCESO: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

SUBPROCESOS



GESTIÓN DE PQRS

Temas relacionados:

- ✓ Recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos

GESTIÓN SOCIAL

Temas relacionados

- ✓ Gestión social a nivel institucional y para proyectos

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

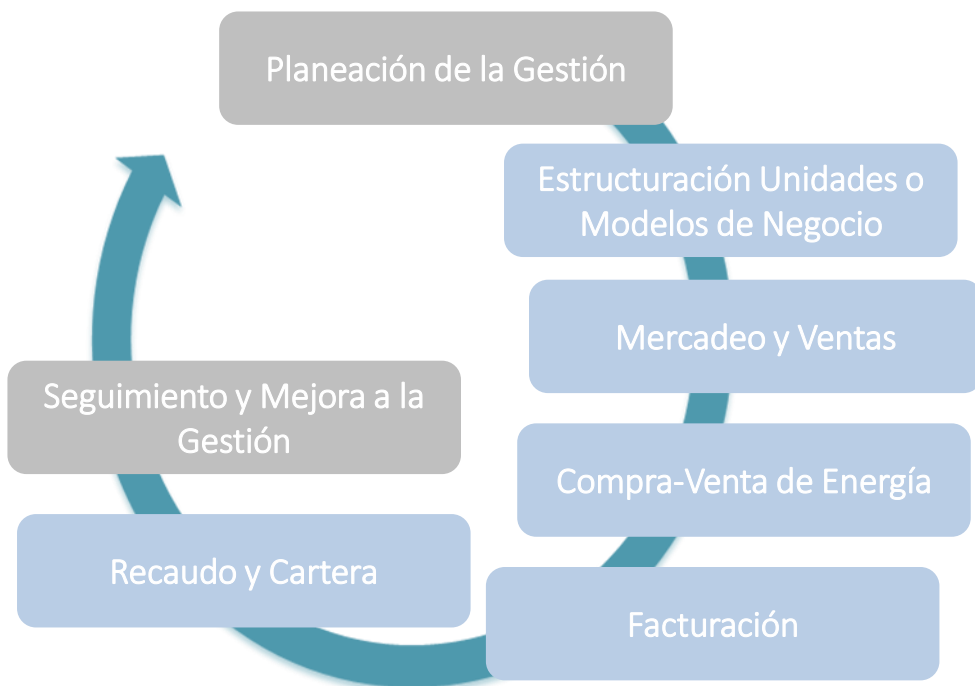
PROCESOS MISIONALES



Son aquellos procesos que incluyen actividades relacionadas con el flujo de valor de la entidad y que se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de clientes y usuarios.

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Gestionar la consecución de ingresos que permitan asegurar el funcionamiento, sostenibilidad y crecimiento de la entidad.

LÍDER

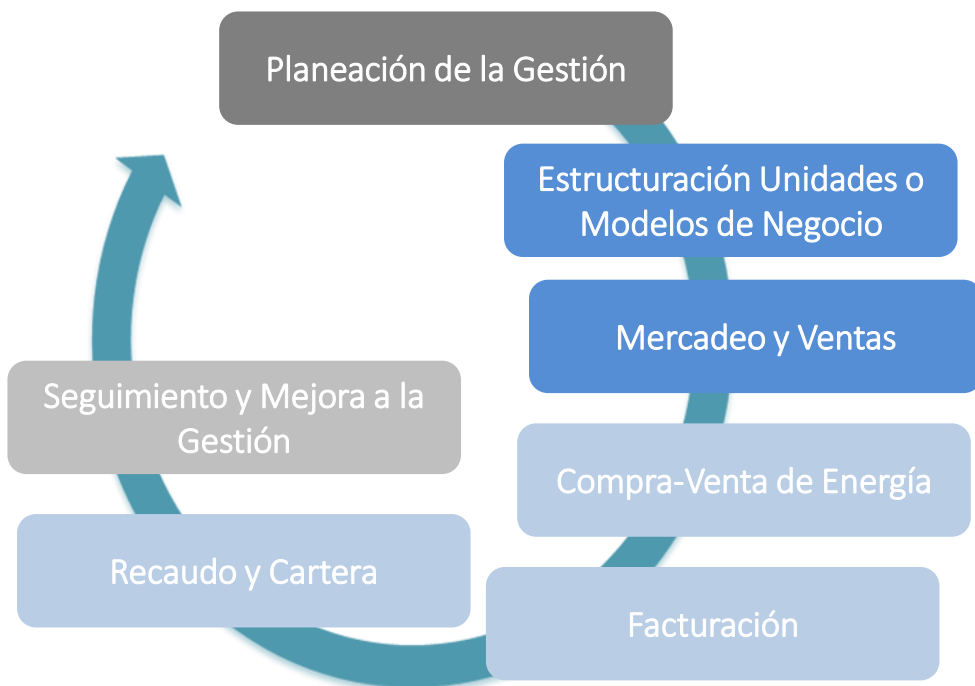
Gerente General - Director de Operaciones -
 Director Administrativo y Financiero

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Gerencia – Operaciones – Administrativa y
 Financiera – Jurídica

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

ESTRUCTURACIÓN DE UNIDADES O MODELOS DE NEGOCIO

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis, priorización y evaluación de viabilidad de alternativas de unidades o modelos de negocio
- ✓ Adopción, puesta en marcha e integración de las unidades o modelos de negocio
- ✓ Estructuración del portafolio de productos y/o servicios

MERCADEO Y VENTAS

Temas relacionados:

- ✓ Proyección de ventas e ingresos para el portafolio de productos y/o servicios
- ✓ Definición e implementación de planes y/o estrategias de mercadeo, publicidad, ventas, captación, retención y fidelización de clientes
- ✓ Estructuración, negociación y formalización de venta del portafolio de productos y/o servicios

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Estructuración Unidades o
Modelos de Negocio

Mercadeo y Ventas

Compra-Venta de Energía

Facturación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

Recaudo y Cartera

COMPRA-VENTA DE ENERGÍA

Temas relacionados:

- ✓ Identificación condiciones comerciales, técnicas, jurídicas y financieras para la compra-venta de energía
- ✓ Estructuración, negociación y formalización de ofertas de compra-venta de energía

FACTURACIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Toma de lectura, análisis, validación y ajuste de consumos de servicios públicos prestados
- ✓ Legalización de usuarios fraudulentos identificados vía lectura de consumos
- ✓ Actualización tarifas y aplicación de reglas de liquidación de servicios públicos prestados
- ✓ Procesamiento de datos, emisión y distribución de facturas

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Estructuración Unidades o
Modelos de Negocio

Mercadeo y Ventas

Compra-Venta de Energía

Facturación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

Recaudo y Cartera

RECAUDO Y CARTERA

Temas relacionados:

- ✓ Recaudo de recursos de clientes y/o usuarios a través de los medios y canales definidos
- ✓ Recuperación de cartera y cobro de intereses por mora

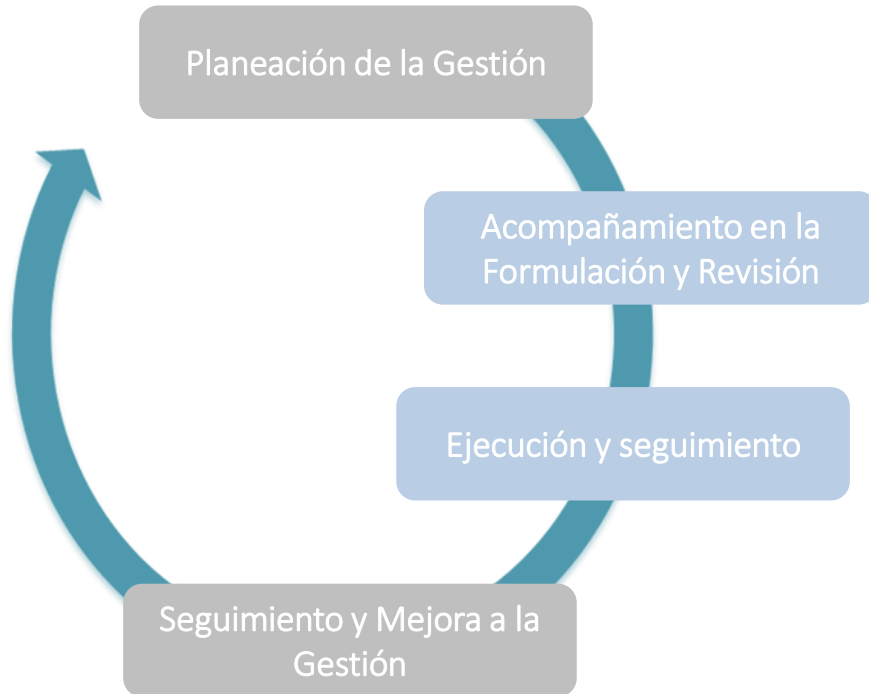
SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Gestionar proyectos que contribuyan a la solución de necesidades en materia de servicios públicos.

LÍDER

Director de Proyectos

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Proyectos – Jurídica

PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

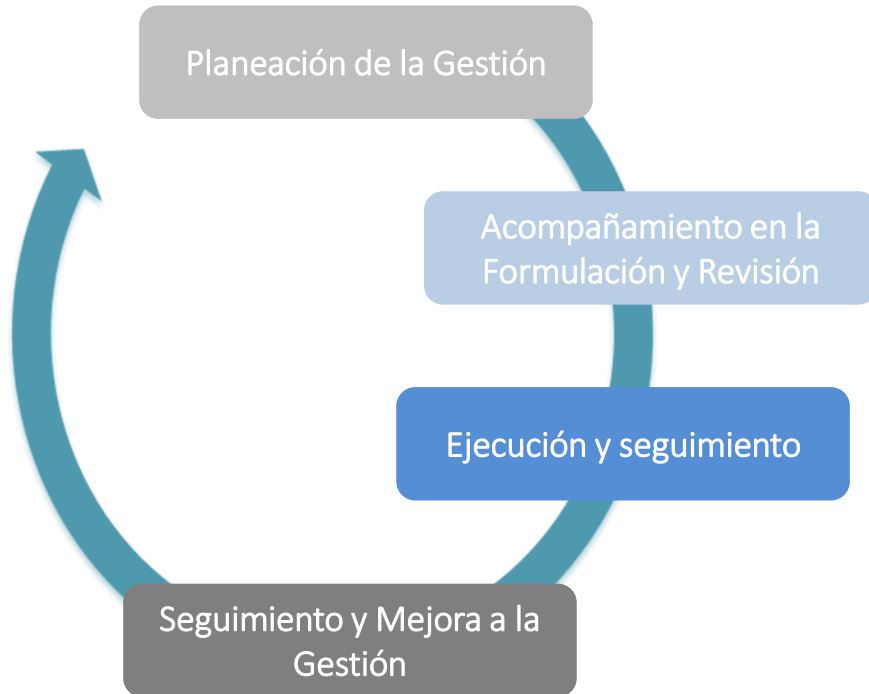
ACOMPañAMIENTO EN LA FORMULACIÓN Y REVISIÓN DE PROYECTOS

Temas relacionados:

- ✓ Identificación de requerimientos técnicos, legales, regulatorios e institucionales aplicables a la gestión de proyectos
- ✓ Acompañamiento en la identificación de necesidades, análisis y priorización de proyectos a ejecutar y en la formulación de proyectos de pre-inversión
- ✓ Definición de necesidades de contratación para la ejecución de proyectos de pre-inversión con concepto técnico favorable
- ✓ Ejecución de proyectos de pre-inversión (Acompañamiento a municipios o entidades externas y/o como ejecutor)
- ✓ Gestión de actividades preliminares para trámite de viabilidad de proyectos de inversión
- ✓ Definición de necesidades de contratación para la ejecución de proyectos de inversión viabilizados
- ✓ Entrega a archivo, registro en banco de proyectos y publicación en página web y/o plataformas de entes externos

PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

SUBPROCESOS



EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

Temas relacionados:

- ✓ Planteamiento de directrices institucionales para la ejecución, seguimiento y cierre de proyectos de inversión
- ✓ Supervisión y seguimiento a la ejecución de proyectos
- ✓ Consolidación y presentación de informes gerenciales sobre su avance
- ✓ Verificación de puesta en marcha y entrega de proyectos ejecutados a los municipios y/o entidades externas
- ✓ Evaluación ex-post de los proyectos ejecutados
- ✓ Entrega a archivo, actualización en banco de proyectos y publicación en página web y/o plataformas de entes externos

SEGUIMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Prestación del Servicio de
Acueducto

Prestación del Servicio de
Alcantarillado

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

Prestación del Servicio de
Aseo

OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad, calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos prestados por la entidad.

LÍDER

Director de Operaciones

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Operaciones

PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Temas relacionados:

- ✓ Diagnóstico estado actual infraestructura para prestación del servicio
- ✓ Recepción a nivel documental y físico la infraestructura requerida para la prestación del servicio
- ✓ Planeación de actividades y gestión de recursos para la prestación del servicio
- ✓ Trámite de permisos y licencias requeridos para la prestación del servicio
- ✓ Operación del sistema de acueducto para la prestación del servicio
- ✓ Toma de muestras, control y análisis de la calidad del agua
- ✓ Monitoreo, inspección y verificación del comportamiento técnico del sistema
- ✓ Programación y ejecución de mantenimientos de la infraestructura
- ✓ Definición y puesta en marcha de planes de contingencia (Cuando aplique)
- ✓ Viabilidad y disponibilidad del servicio (Cuando aplique).
- ✓ Conexión, suspensión, corte y reconexión de servicios
- ✓ Definición e implementación de planes y estrategias de conservación y protección del recurso hídrico

PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Prestación del Servicio de
Acueducto

Prestación del Servicio de
Alcantarillado

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

Prestación del Servicio de
Aseo

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Temas relacionados:

- ✓ Diagnóstico estado actual infraestructura para prestación del servicio
- ✓ Recepción a nivel documental y físico la infraestructura requerida para la prestación del servicio
- ✓ Planeación de actividades y gestión de recursos para la prestación del servicio
- ✓ Trámite de permisos y licencias requeridos para la prestación del servicio
- ✓ Operación del sistema de alcantarillado para la prestación del servicio
- ✓ Caracterización y control de vertimientos de aguas residuales
Monitoreo, inspección y verificación del comportamiento técnico del sistema
- ✓ Programación y ejecución de mantenimientos de la infraestructura
- ✓ Definición y puesta en marcha de planes de contingencia (Cuando aplique)
- ✓ Viabilidad y disponibilidad del servicio (Cuando aplique).
- ✓ Definición e implementación de planes y estrategias de conservación y protección del recurso hídrico

PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Prestación del Servicio de
Acueducto

Prestación del Servicio de
Alcantarillado

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

Prestación del Servicio de
Aseo

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

Temas relacionados:

- ✓ Diagnóstico estado actual infraestructura para prestación del servicio
- ✓ Recepción a nivel documental y físico la infraestructura requerida para la prestación del servicio
- ✓ Planeación de actividades y gestión de recursos para la prestación del servicio
- ✓ Prestación del servicio de aseo
- ✓ Programación y ejecución de mantenimientos de la infraestructura
- ✓ Definición e implementación de planes y estrategias ambientales para el manejo adecuado de residuos sólidos

SEGUIMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora



PROCESOS DE APOYO



Son aquellos procesos que incluyen actividades para soportar, facilitar y viabilizar la gestión de los demás procesos de la entidad.

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión Normativa y
Regulatoria

Asesoría y Representación
Judicial y Extrajudicial

Contratación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

OBJETIVO

Garantizar que las actividades desarrolladas por la entidad se encuentren enmarcadas dentro del cumplimiento de la normatividad vigente aplicable y gestionar procesos de contratación bajo principios de transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva y planeación.

LÍDER

Director Jurídico

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Todas

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión Normativa y
Regulatoria

Asesoría y Representación
Judicial y Extrajudicial

Contratación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

GESTIÓN NORMATIVA Y REGULATORIA

Temas relacionados:

- ✓ Planteamiento de lineamientos para el monitoreo, identificación, análisis y evaluación de requisitos legales y regulatorios
- ✓ Definición y análisis del marco legal y regulatorio aplicable a la entidad y sus actividades
- ✓ Gestión de riesgos en materia legal y regulatoria
- ✓ Monitoreo de legislación que pueda incidir en el funcionamiento de la entidad y el desarrollo de sus actividades
- ✓ Verificación de documentos generados por la entidad con contenido jurídico

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión Normativa y
Regulatoria

Asesoría y Representación
Judicial y Extrajudicial

Contratación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL

Temas relacionados:

- ✓ Asesoría en la interpretación y gestión del cumplimiento de requisitos legales y regulatorios aplicables
- ✓ Acompañamiento en la preparación y respuesta a consultas, denuncias, derechos de petición, requerimientos y/u observaciones de entes externos que involucren temas jurídicos
- ✓ Identificación, análisis y solución de casos sujetos a controversias que involucren a la entidad
- ✓ Instauración y atención de procesos administrativos y judiciales

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión Normativa y
Regulatoria

Asesoría y Representación
Judicial y Extrajudicial

Contratación

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

CONTRATACIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de términos, requisitos y modalidades de contratación, de acuerdo con el régimen de contratación aplicable
- ✓ Convocatoria, evaluación de proponentes y selección de contratistas
- ✓ Suscripción, formalización y perfeccionamiento de contratos, revisión y aprobación de pólizas
- ✓ Supervisión, seguimiento, control y liquidación de contratos
- ✓ Gestión de procesos administrativos por incumplimiento de contratos
- ✓ Seguimiento, evaluación y reevaluación del desempeño de contratistas
- ✓ Entrega a archivo, publicación en página web y/o plataformas de entes externos

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Proveer el talento humano idóneo para el funcionamiento y sostenibilidad de la entidad, propiciando su bienestar y desarrollo, así como el afianzamiento de la cultura organizacional.

LÍDER

Director Administrativo y Financiero

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Administrativa y Financiera

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

INGRESO Y EGRESO DE PERSONAL

Temas relacionados:

- ✓ Reclutamiento y selección de personal
- ✓ Verificación de documentación, gestión y formalización de la vinculación del personal seleccionado
- ✓ Afiliación a seguridad social de personal
- ✓ Entrega de dotación y elementos de protección personal al personal vinculado (Cuando aplique)
- ✓ Desvinculación de personal
- ✓ Entrega a archivo y actualización de información de historias laborales del personal

DESARROLLO DE PERSONAL

Temas relacionados:

- ✓ Inducción, reinducción, entrenamiento y reentrenamiento de personal
- ✓ Formación y capacitación de personal
- ✓ Evaluación del desempeño de personal y definición de acciones de mejoramiento

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESOS



BIENESTAR SOCIAL, ESTÍMULOS E INCENTIVOS

Temas relacionados:

- ✓ Definición e implementación de estrategias y actividades de bienestar social, así como estímulos e incentivos para el personal

ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA

Temas relacionados:

- ✓ Gestión de novedades de personal presentadas durante la relación laboral
- ✓ Liquidación y trámite para el pago de nómina, prestaciones sociales y aportes parafiscales

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Temas relacionados:

- ✓ Definición e implementación de actividades y medidas de prevención y control definidas en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST)
- ✓ Reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESOS



GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES

Temas relacionados:

- ✓ Medición de cultura y/o clima organizacional
- ✓ Socialización e implementación del código de integridad
- ✓ Definición, socialización y verificación del cumplimiento del reglamento interno de trabajo

SEGUIMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Planeación y Adquisición
de Servicios TI

Operación,
Mantenimiento y Soporte

Gestión de Seguridad de la
Información

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los servicios tecnológicos requeridos para la operación de los procesos.

LÍDER

Director de Planeación

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Planeación

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Planeación y Adquisición
de Servicios TI

Operación,
Mantenimiento y Soporte

Gestión de Seguridad de la
Información

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

PLANEACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TI

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis y priorización de necesidades de servicios TI, software y/o hardware
- ✓ Definición del catálogo de servicios TI
- ✓ Adquisición e implementación de servicios TI, software y hardware

OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SERVICIOS TI

Temas relacionados:

- ✓ Soporte y licenciamiento de software
- ✓ Programación y ejecución de mantenimientos y/o actualizaciones de software y hardware.
- ✓ Recepción, análisis y solución de requerimientos, incidentes o eventos relacionados con el catálogo de servicios TI
- ✓ Disposición final de hardware dado de baja

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Planeación y Adquisición
de Servicios TI

Operación,
Mantenimiento y Soporte

Gestión de Seguridad de la
Información

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información
- ✓ Definición e implementación de lineamientos y mecanismos para garantizar la continuidad del negocio en el tiempo
- ✓ Asignación, entrega y control de credenciales de acceso, equipos y herramientas TIC
- ✓ Ejecución de copias de seguridad de la información generada por la entidad en medios digitales o electrónicos

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión de Compras
Administrativas

Gestión de Pedidos,
Almacén e Inventarios

Mantenimiento de
Infraestructura Física

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

OBJETIVO

Gestionar, mantener y salvaguardar los bienes y la infraestructura física de la entidad requeridos para su operación y funcionamiento.

LÍDER

Director Administrativo y Financiero

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Administrativa y Financiera

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión de Compras
Administrativas

Gestión de Pedidos,
Almacén e Inventarios

Mantenimiento de
Infraestructura Física

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

GESTIÓN DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, análisis y priorización de necesidades de bienes y servicios requeridos para la operación
- ✓ Convocatoria, evaluación de ofertas y selección de proveedores de bienes y servicios administrativos
- ✓ Negociación y formalización de compras de bienes y servicios administrativos con cuantía menor a 1 smmlv
- ✓ Seguimiento, evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores de bienes y servicios administrativos

GESTIÓN DE PEDIDOS, ALMACÉN E INVENTARIOS

Temas relacionados:

- ✓ Recepción, consolidación y gestión de pedidos de bienes administrativos
- ✓ Gestión y control de almacén e inventarios de bienes administrativos (Insumos de aseo y cafetería, mobiliario, entre otros).

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Gestión de Compras
Administrativas

Gestión de Pedidos,
Almacén e Inventarios

Mantenimiento de
Infraestructura Física

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Temas relacionados:

- ✓ Identificación de necesidades y planeación de actividades de mantenimiento y conservación de la infraestructura física donde opera la entidad
- ✓ Prestación de servicios generales (Limpieza, aseo, cafetería, servicios públicos)
- ✓ Prestación de servicios de seguridad y vigilancia
- ✓ Programación y ejecución de mantenimientos de la infraestructura física donde opera la entidad
- ✓ Préstamo de oficinas y/o salas de uso común dentro de las instalaciones de la entidad

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

SUBPROCESOS



OBJETIVO

Planear, gestionar y controlar bajo criterios de eficiencia y transparencia los recursos económicos de la entidad.

LÍDER

Director Administrativo y Financiero

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Administrativa y Financiera

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

SUBPROCESOS



PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL

Temas relacionados:

- ✓ Proyección, elaboración y aprobación del presupuesto de ingresos y gastos de la entidad
- ✓ Ejecución, seguimiento, control y cierre del presupuesto de ingresos y gastos de la entidad

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Temas relacionados:

- ✓ Identificación de fuentes de financiación de la entidad
- ✓ Planteamiento de lineamientos y mecanismos para el apalancamiento financiero de la entidad
- ✓ Gestión y administración de obligaciones financieras, a través de la solicitud, trámite, pago, conciliación y seguimiento de créditos

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

SUBPROCESOS



GESTIÓN CONTABLE

Temas relacionados:

- ✓ Identificación, clasificación, registro y análisis de hechos económicos
- ✓ Elaboración y presentación de estados financieros

GESTIÓN TRIBUTARIA

Temas relacionados:

- ✓ Liquidación, presentación y gestión del pago de impuestos
- ✓ Expedición de certificados tributarios
- ✓ Generación y presentación de reportes a entes de control

GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR

Temas relacionados:

- ✓ Recepción, revisión, trámite, aprobación y conciliación de cuentas por pagar a terceros

GESTIÓN DE TESORERÍA

Temas relacionados:

- ✓ Programación, ejecución y formalización de pagos administrando las modalidades y medios de pago utilizados

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

SUBPROCESOS



GESTIÓN DE VIÁTICOS

Temas relacionados:

- ✓ Trámite, aprobación y formalización de gastos de viaje

SEGUIMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Control de Documentos
Internos

Manejo de
Correspondencia

Gestión de Archivo

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información física y digital generada por los diferentes procesos de la entidad.

LÍDER

Director de Planeación – Director Jurídico

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

Planeación – Jurídica

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Control de Documentos
Internos

Manejo de
Correspondencia

Gestión de Archivo

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Definición de planes o cronogramas de trabajo
- ✓ Gestión de recursos requeridos para la operación

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

Temas relacionados:

- ✓ Estandarización de lineamientos y plantillas para la generación y actualización de documentos internos de los procesos
- ✓ Recepción, consolidación y trámite de solicitudes de actualización (Creación, modificación o eliminación) de documentos internos de los procesos
- ✓ Control de cambios, disponibilidad y consulta de documentos internos de los procesos

MANEJO DE CORRESPONDENCIA

Temas relacionados:

- ✓ Recepción, radicación, clasificación y distribución interna de correspondencia recibida
- ✓ Consolidación, clasificación, radicación y envío de correspondencia generada por la entidad

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBPROCESOS

Planeación de la Gestión

Control de Documentos
Internos

Manejo de
Correspondencia

Gestión de Archivo

Seguimiento y Mejora a la
Gestión

GESTIÓN DE ARCHIVO

Temas relacionados:

- ✓ Definición de lineamientos y mecanismos para la gestión documental de información física y digital
- ✓ Clasificación, descripción y organización de la información física y digital
- ✓ Almacenamiento y conservación de información física y digital en archivos de gestión, central e histórico
- ✓ Transferencia de información física y digital almacenada
- ✓ Control a la consulta y acceso a información física y digital almacenada
- ✓ Disposición final de información física y digital almacenada, según tiempos de conservación

SEGUMIENTO Y MEJORA A LA GESTIÓN

Temas relacionados:

- ✓ Monitoreo y cumplimiento de requisitos
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Seguimiento al desempeño y resultados de la gestión del proceso
- ✓ Definición de acciones para abordar no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	23/04/2021	Emisión de la primera versión del documento bajo nueva estructura de procesos y codificación.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo: Profesional Apoyo Planeación		Nombre: -- Cargo: Directores de Área	Nombre: Nohora Cristina Flórez Barrera Cargo: Gerente General