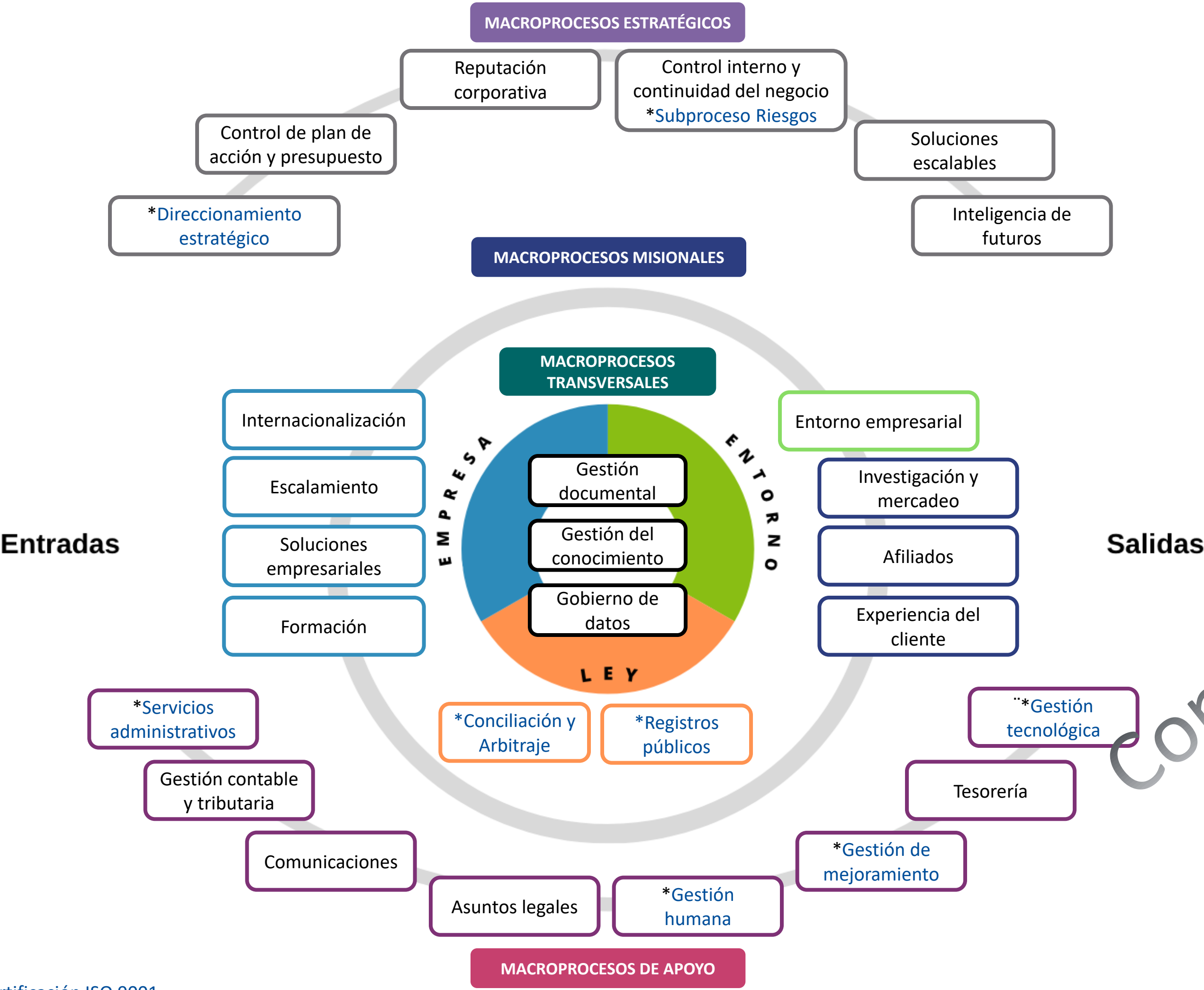




*Procesos del alcance del Sistema de Gestión Empresarial bajo certificación ISO 9001

	Revisó	Aprobó
Nombre	CLAUDIA F. TABORDA H./ VIVIAN ARGUETA/ ANGELA DUQUE/ CATALINA RUEDA	MARIA DEL MAR PALAU MADRIÑAN
Cargo	CORPORATIVO Y COORDINADORA DE MEJORAMIENTO/ DIRECTORA DE EMPRENDIMIENTO, INNOVACIÓN Y SOLUCIONES ESCALABLES/ GERENTE DE GESTIÓN HUMANA/ GERENTE DE ASEGURAMIENTO	PRESIDENTE EJECUTIVA
Fecha	30 de octubre de 2025	30 de octubre 2025

MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Estratégico

- Dirección de la estrategia

Reputación corporativa

- Medición del desempeño reputacional
- Gestión de la reputación

Inteligencia de futuros

- Mapeo de señales de futuro continuo
- Talleres de prospectiva
- Deep dive
- Nivel de madurez de prospectiva

Control interno y continuidad del negocio

- Control interno
- Gestión del riesgo
- Gestión de seguridad de la información
- Gestión de continuidad del negocio

Soluciones escalables

- Exploración
- Entendimiento
- Conceptualización
- Adquisición de solucionadores
- Experimentación
- Lanzamiento

Control de plan de acción y presupuesto

- Elaboración y control de plan de acción y presupuesto

MACROPROCESOS MISIONALES

Formación

- Gestión del campus virtual

Soluciones empresariales

- Programas / proyectos
- Servicios/ herramientas
- Financiamiento

Escalamiento

- Estrategia de crecimiento organizacional, liderazgo y gobierno corporativo
- Comunidad

Internacionalización

- Planeación y diagnóstico de madurez empresarial para la internacionalización
- Ruta de internacionalización
- Misiones internacionales
- Plataforma Empresarial del Pacífico

Entorno empresarial

- Articulación público privada
- Calidad de vida

Conciliación y Arbitraje

- Actualización de listas de operadores
- Conciliación
- Arbitraje
- Amigable composición
- Insolvencia
- Remates por comisión
- Garantías mobiliarias
- Formación jurídica

Registros públicos

- Planeación y gestión estratégica del proceso de registros públicos
- Gestión normativa
- Gestión operativa de los trámites

Investigación y mercadeo

- Definición de plan de mercadeo
- Investigación y análisis de mercado
- Segmentación
- Diseño, ejecución y movilización de campañas de comunicación multicanal de producto

Afiliados

- Afiliación
- Fidelización
- Renovación

Experiencia del cliente

- Gerenciamiento de la experiencia del cliente
- Gestión de PQRS
- Producción de eventos

MACROPROCESOS TRANSVERSALES

Gestión documental

- Diseño y armonización del sistema de gestión documental
- Producción, gestión, trámite y consulta
- Organización, transferencia, custodia y disposición final
- Conservación y preservación

Gestión del conocimiento

- Gestión de buenas prácticas y lecciones aprendidas
- Sistematizaciones
- Generación de conocimiento especializado (investigaciones / estudios / evaluaciones de impacto)
- Generación de conocimiento estratégico
- Diseño de evaluación
- Gestión de instrumentos para recolección de datos
- Análisis de resultados de cierre y/o seguimiento

Gobierno de datos

- Gobierno de datos
- Gestión de calidad de datos
- Gestión de datos maestros y de referencia
- Integración e interoperabilidad
- Gestión de metadatos
- Gestión de la arquitectura de datos
- Gestión de la inteligencia de negocio
- Aplicación de gobierno de datos

MACROPROCESOS DE APOYO

Servicios administrativos

- Compras de bienes y servicios
- Mantenimiento y adecuaciones a la infraestructura
- Seguridad física
- Seguros
- Administración de activos fijos
- Administración de la copropiedad

Gestión contable y tributaria

- Contabilización de la información
- Revelación (presentación de estados financieros e impuestos)
- Presentación de informes financieros adicionales

Comunicaciones

- Comunicación institucional
- Requerimientos de comunicación por procesos

Asuntos legales

- Gestión Contractual
- Programa integral de protección de datos personales
- Transparencia y acceso a la información pública
- Asesoría jurídica interna y externa
- Procesos judiciales
- Costumbre mercantil
- Gestión de marcas
- Otros reportes a entes de control

Gestión humana

- Reclutamiento y selección
- Compensación y contratación de personal
- Inducción y entrenamiento
- Evaluación de desempeño y competencias
- Formación / capacitación
- Gerenciamiento de la experiencia del colaborador
- Crecimiento y desarrollo organizacional
- Bienestar
- Seguridad y salud en el trabajo
- Cultura y ambiente laboral
- Nómina
- Desvinculación

Gestión de mejoramiento

- Sistema de Gestión Empresarial
- Mejoramiento y optimización de procesos

Tesorería

- Flujo de caja
- Ingresos
- Facturación
- Cartera
- Pagos
- Devoluciones
- Inversiones

Gestión tecnológica

- Gestión de las aplicaciones de soluciones del negocio
- Gestión de la infraestructura tecnológica
- Gestión de la operación de servicios de tecnología
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión de proyectos de tecnología
- Gestión de proveedores de TI