



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

UNIMOS S.A E.S.P



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

El presente Manual de Procesos y Procedimientos ha sido elaborado con el propósito de fortalecer la gestión institucional de UNIMOS S.A. E.S.P., estandarizando los procesos, subprocesos y procedimientos bajo el enfoque de mejora continua, calidad y cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Este documento constituye una herramienta fundamental para orientar el quehacer institucional, optimizar la prestación de los servicios y garantizar la articulación entre las diferentes dependencias de la entidad.



Aprobó

Edwin Harold Ibarra Muñoz
Gerente – UNIMOS S.A. E.S.P.

Reviso

Carmenza Magdala Belalcázar Rojas
Oficina Asesora de Planeación

Elaboro

James Iván Chacua Chacua
Profesional Universitario

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 1 de 16



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: planeación@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 2 de 16

INDICE

INTRODUCCIÓN. 4

1. GENERALIDADES. 4

1.1. Objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos. 4

1.2. Alcance del Manual de Procesos y Procedimientos.....4

1.3. Control del Manual de Procesos y Procedimientos. 4

1.4. Misión.....5

1.5. Visión.....5

1.6. Valores Institucionales. 6

2. MARCO NORMATIVO. 6

2.1. Normatividad de Gestión Pública y Calidad.....6

2.2. Normatividad Colombiana Aplicable. 7

3. ENFOQUE POR PROCESOS Y CICLO PHVA..... 7

4. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS..... 7

4.1. Niveles de Operación por Procesos. 7

4.1.1. Macroprocesos 8

4.1.2. Procesos 8

4.1.3. Subprocesos 8

4.1.4. Procedimientos.....8

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNIMOS S.A. E.S.P. 8

6. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE UNIMOS S.A. E.S.P. 9

6.1. Procesos Estratégicos.....9

6.1.1. Gestión Gerencial 9

6.1.2. Planeación y Calidad.....9

6.2. Procesos Misionales. 9

6.2.1. Atención al Cliente y Comercialización: 9

6.2.2. Gestión de Telecomunicaciones: 9

6.2.2.1. Subproceso Gestión de Telecomunicaciones.....9

6.2.2.2. Subproceso Sistemas y Facturación 9

6.3. Procesos de Apoyo. 10

6.3.1. Gestión del Talento Humano y SG-SST 10

6.3.2. Gestión Jurídica. 10

6.3.3. Gestión Financiera y Contable 10

6.3.4. Gestión de Tesorería y Cartera 10

6.3.5. Gestión de Recursos Físicos y Gestión Documental.....10

6.3.6. Gestión de la Información 10

6.4. Procesos de Evaluación y Control 10

6.4.1. Control Interno 11

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES DE PROCESO. 11



	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 3 de 16

8.

ESQUEMA METODOLÓGICO PARA LA DOCUMENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

12

8.1.

Plantilla de Documentación de Procedimientos.

13

8.2.

Encabezado.

13

8.3.

Cuerpo del Documento.

13

8.3.1.

Descripción del Procedimiento.

14

8.2.

Pie de Página.

14

8.3.2.

Documentación Asociada.

14

8.3.3.

Ficha de Responsabilidades.

14

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS UNIMOS S.A. E.S.P.

15



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 4 de 16

INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procesos y Procedimientos de UNIMOS S.A. E.S.P., Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales, constituye una herramienta fundamental para la gestión institucional, ya que permite identificar, organizar, estandarizar y controlar las actividades que desarrolla la entidad para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos.

Este manual se construye bajo el enfoque por procesos, promoviendo la eficiencia, la transparencia, la mejora continua y la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las normas internacionales de gestión de la calidad.

La documentación de los procesos busca fortalecer la articulación entre las dependencias, definir claramente las responsabilidades, optimizar el uso de los recursos y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente, contribuyendo así al desarrollo institucional y al servicio efectivo a la comunidad.

1. GENERALIDADES.

1.1. Objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos.

Establecer de manera ordenada y estandarizada los procesos, subprocesos y procedimientos de UNIMOS S.A. E.S.P., definiendo sus objetivos, alcances, responsables, actividades, registros y controles, con el fin de garantizar una gestión eficiente, transparente y orientada a la mejora continua, asegurando la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos aplicables.

1.2. Alcance del Manual de Procesos y Procedimientos.

El presente Manual aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control de UNIMOS S.A. E.S.P., y es de obligatorio cumplimiento para servidores públicos, contratistas y demás partes que intervienen en la ejecución de los procesos institucionales.

Inicia con la identificación y caracterización de los procesos y finaliza con la documentación, seguimiento, evaluación y mejora de los procedimientos que los conforman, conforme al Sistema de Gestión de Calidad y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

1.3. Control del Manual de Procesos y Procedimientos.

El control, actualización y mejora del *Manual de Procesos y Procedimientos* de UNIMOS S.A. E.S.P. estará a cargo del *Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad*, función que ejerce la *Oficina Asesora de Planeación*.

Esta dependencia es responsable de:

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 5 de 16

Administrar la versión vigente del Manual.

Coordinar, revisar y validar las solicitudes de modificación, actualización o eliminación de procesos y procedimientos.

Garantizar que los cambios se realicen conforme a la normatividad aplicable y al *procedimiento de Elaboración y Control de Documentos Institucionales*.

Asegurar la trazabilidad, control de versiones, divulgación y disponibilidad del Manual para los usuarios internos.

Toda modificación al Manual deberá estar debidamente justificada, aprobada por la instancia competente y registrada en el sistema de gestión documental, garantizando la coherencia con el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en concordancia con la misión y la visión de UNIMOS S.A. E.S.P

1.4. Misión.

UNIMOS S.A. E.S.P. es una *empresa pública de telecomunicaciones*, del orden *municipal descentralizado*, identificada con NIT No. 900292948-3, creada mediante la *Decisión No. 02 del 26 de diciembre de 2009*.

Nuestro talento humano está comprometido con su esfuerzo, capacidad y conocimientos para brindar un servicio de calidad a la comunidad. La calidad del servicio y la atención a los usuarios constituyen nuestra prioridad y el principal valor institucional, orientando todas las acciones hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

1.5. Visión.

UNIMOS S.A. E.S.P. se proyecta como una empresa con:

Liderazgo y referencia: Ser la empresa de telecomunicaciones más reconocida e inspiradora en Ipiales y la región, consolidándose como la mejor opción para los colombianos en su desarrollo.

Desarrollo comunitario: Ofrecer alternativas de beneficio y progreso, apalancando proyectos sociales y garantizando el acceso a la conectividad.

Innovación y calidad: Brindar servicios de alta calidad, con tecnologías avanzadas, soporte técnico oportuno y tarifas competitivas, a través de fibra óptica y conectividad garantizada.

Identidad y pertenencia: Generar orgullo y sentido de pertenencia en la comunidad por contar con una empresa 100 % municipal.

Soporte al desarrollo: Contribuir activamente al desarrollo social y económico del municipio, conectando a la comunidad y siendo un pilar para su crecimiento.

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 6 de 16

1.6. Valores Institucionales.

UNIMOS S.A. E.S.P. orienta su gestión con base en los siguientes valores:

- Compromiso:** Cumplimiento responsable de las funciones y objetivos institucionales.
- Transparencia:** Actuación ética, clara y conforme a la normatividad vigente.
- Calidad:** Búsqueda permanente de la mejora continua en los servicios y procesos.
- Responsabilidad social:** Contribución al bienestar y desarrollo de la comunidad.
- Trabajo en equipo:** Articulación y cooperación entre las dependencias y el talento humano.
- Innovación:** Uso eficiente de la tecnología para mejorar la prestación del servicio.
- Servicio al ciudadano:** Orientación permanente a la satisfacción del usuario.

2. MARCO NORMATIVO.

El Manual de Procesos y Procedimientos de UNIMOS S.A. E.S.P. se fundamenta en la normatividad legal, técnica y administrativa vigente, especialmente en las siguientes disposiciones actualizadas a 2024–2025:

2.1. Normatividad de Gestión Pública y Calidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Decreto 1499 de 2017 y sus actualizaciones, como marco de referencia para la gestión institucional y el enfoque por procesos en las entidades públicas.

ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma internacional vigente que establece los requisitos para implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad, basada en el enfoque por procesos y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario.

Define los conceptos, principios y términos relacionados con la gestión de la calidad y los procesos.

ISO 9004:2018 – Gestión para el éxito sostenido de una organización.

Orienta a las organizaciones hacia la mejora continua del desempeño y la sostenibilidad institucional.

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 7 de 16

2.2. Normatividad Colombiana Aplicable.

Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (articulado al enfoque de procesos).

Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de las entidades públicas.

Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción (controles, procedimientos y trazabilidad).

Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.

NTCGP 1000:2009 (referencia histórica).

Como antecedente del enfoque por procesos en el sector público, aclarando que actualmente el marco principal es MIPG e ISO 9001:2015.

3. ENFOQUE POR PROCESOS Y CICLO PHVA.

UNIMOS S.A. E.S.P. adopta el *enfoque por procesos*, entendiendo cada proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en resultados que generan valor para los usuarios y la comunidad.

La gestión de los procesos se desarrolla bajo el *ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)*, el cual permite:

Planear: Definir objetivos, recursos y actividades.

Hacer: Ejecutar lo planificado conforme a los procedimientos establecidos.

Verificar: Medir, hacer seguimiento y evaluar el desempeño de los procesos.

Actuar: Implementar acciones de mejora continua con base en los resultados obtenidos.

4. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS.

La documentación de procesos en UNIMOS S.A. E.S.P. se fundamenta en el *enfoque por procesos*, el cual permite identificar, describir, controlar y mejorar de manera sistemática las actividades que generan valor para la entidad y sus usuarios. Este enfoque facilita la articulación entre la planeación estratégica, la ejecución operativa, el control y la mejora continua, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las normas de gestión de la calidad.

4.1. Niveles de Operación por Procesos.

La operación institucional se organiza en *cuatro niveles*, clasificados de acuerdo con el grado de complejidad y alcance de las actividades que desarrollan. El nivel superior define los lineamientos estratégicos globales de la entidad, mientras que el nivel inferior describe las actividades específicas necesarias para cumplir un propósito determinado.

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 8 de 16

Los niveles de operación son:

4.1.1. Macroprocesos

Corresponden al nivel más alto de la organización por procesos. Definen los grandes ejes de acción institucional y agrupan procesos con un mismo propósito estratégico.

4.1.2. Procesos

Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en resultados y contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales, estratégicos o de apoyo de la entidad.

4.1.3. Subprocesos

Son divisiones funcionales de un proceso que permiten una gestión más detallada y especializada de actividades específicas.

4.1.4. Procedimientos

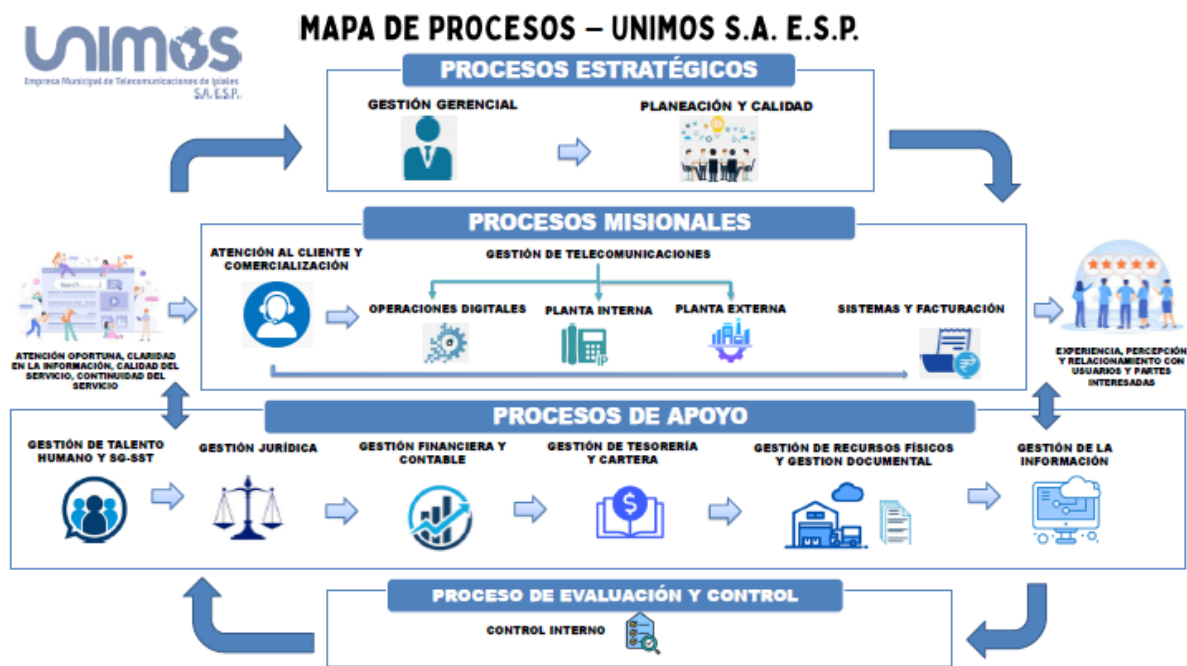
Representan el nivel operativo más específico. Describen de manera secuencial y detallada las actividades, responsables y documentos necesarios para ejecutar una tarea o función concreta.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNIMOS S.A. E.S.P.

La estructura organizacional de UNIMOS S.A. E.S.P. está diseñada para garantizar una gestión eficiente, articulada y orientada a resultados, permitiendo el cumplimiento de las funciones misionales, estratégicas, de apoyo y de control.

Dicha estructura define los niveles de dirección, coordinación y ejecución, así como las responsabilidades de cada dependencia, facilitando la aplicación del enfoque por procesos, la toma de decisiones y la adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones a la comunidad.

A continuación, se presenta el organigrama de UNIMOS S.A. E.S.P., el cual refleja la conformación jerárquica de la entidad y la articulación de sus áreas y/o dependencias.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 9 de 16

6. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE UNIMOS S.A. E.S.P.

6.1. Procesos Estratégicos.

Son los procesos orientados a la definición de políticas, planes, directrices y lineamientos estratégicos que guían a UNIMOS S.A. E.S.P. en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales.

- 6.1.1. **Gestión Gerencial:** Orienta la dirección estratégica de la entidad, establece políticas, objetivos institucionales y toma decisiones de alto nivel.
- 6.1.2. **Planeación y Calidad:** Lidera la formulación de planes institucionales, seguimiento a indicadores, mejora continua y aseguramiento de la calidad.

6.2. Procesos Misionales.

Corresponden a los procesos directamente relacionados con el objeto social de UNIMOS S.A. E.S.P. Su finalidad es transformar los lineamientos estratégicos en servicios concretos que satisfagan las necesidades de los usuarios y la comunidad.

- 6.2.1. **Atención al Cliente y Comercialización:** Gestión a la relación con los usuarios, la atención de solicitudes, quejas y reclamos, así como la oferta y comercialización de los servicios.
- 6.2.2. **Gestión de Telecomunicaciones:** Asegura la operación técnica de los servicios de telecomunicaciones mediante operaciones digitales, planta interna y planta externa.

6.2.2.1. Subprocesos Gestión de Telecomunicaciones.

Operaciones Digitales (Gestión de Telecomunicaciones): Subproceso encargado de la administración, monitoreo y soporte de las plataformas y sistemas digitales que garantizan la operación continua y eficiente de los servicios de telecomunicaciones.

Planta Interna (Gestión de Telecomunicaciones): Subproceso responsable de la instalación, mantenimiento y operación de la infraestructura interna necesaria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Planta Externa (Gestión de Telecomunicaciones): Subproceso orientado a la instalación, mantenimiento y control de la infraestructura externa de telecomunicaciones, asegurando la cobertura, continuidad y calidad del servicio.

6.2.2.2. Subproceso Subgerencia Comercial.

Subproceso Sistemas y Facturación (Atención al Cliente y Comercialización): Administra los sistemas de información, la facturación de servicios y el soporte tecnológico.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 10 de 16

6.3. Procesos de Apoyo.

Son aquellos procesos que proporcionan los recursos humanos, financieros, jurídicos, tecnológicos y físicos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos misionales y estratégicos.

- 6.3.1. Gestión del Talento Humano y SG-SST:** Administra el recurso humano, selección, bienestar, capacitación y evaluación del desempeño y orienta a la prevención de riesgos laborales, la protección de la salud de los trabajadores y el cumplimiento de la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo.
- 6.3.2. Gestión Jurídica:** Brinda asesoría legal y garantiza el cumplimiento normativo.
- 6.3.3. Gestión Financiera y Contable:** Proceso responsable de administrar y controlar los recursos financieros de la entidad, garantizando su adecuada planeación, ejecución y registro conforme a la normatividad vigente este proceso comprende:

Gestión Presupuestal: Encargada de la programación, ejecución y seguimiento del presupuesto institucional, asegurando el uso eficiente de los recursos.

Gestión Contable: responsable del registro y control de las operaciones financieras, garantizando la razonabilidad y confiabilidad de la información contable.

- 6.3.4. Gestión de Tesorería y Cartera:** La Gestión de Tesorería es el subproceso encargado de administrar, controlar y ejecutar los flujos de caja de UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando la disponibilidad oportuna de los recursos financieros para el cumplimiento de las obligaciones institucionales.
- 6.3.5. Gestión de Recursos Físicos y Gestión Documental:** Administra bienes, infraestructura y la documentación institucional custodiando y disponibilidad de la información, garantizando su integridad, confidencialidad y acceso oportuno para la toma de decisiones.
- 6.3.6. Gestión de la Información:** En la página institucional se publica información oficial de la entidad relacionada con su gestión, servicios, planes, informes y atención al usuario, garantizando transparencia, acceso a la información y comunicación con la ciudadanía.

6.4. Procesos de Evaluación y Control

Son los procesos encargados de verificar, medir y evaluar el desempeño institucional, asegurando el cumplimiento de la normatividad, la eficacia del sistema de gestión y la mejora continua.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 11 de 16

6.4.1. Control Interno: Evalúa el cumplimiento de procesos, Gestión a riesgos y garantiza la transparencia y confiabilidad de la información.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES DE PROCESO.

Cada líder de proceso es responsable de planificar, ejecutar, controlar y mejorar las actividades bajo su cargo, asegurando el cumplimiento de objetivos, indicadores, normatividad vigente y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Los dueños de procesos para la Entidad serán los siguientes:

PROCESO	LIDERES
Gestión Gerencial	Gerente
Planeación y Calidad	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Atención al Cliente y Comercialización	Subgerente Comercial y de Atención Usuario
Gestión de Telecomunicaciones	Subgerente División Técnica
Sistemas y Facturación	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación
Gestión de Talento Humano y SG-SST	Jefe Oficina CDI y Talento Humano
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gestión Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Gestión de Tesorería y Cartera	Tesorero
Gestión de Recursos Físicos y Gestión Documental	Almacenista General
Gestión de la Información	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación
Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno

8. ESQUEMA METODOLÓGICO PARA LA DOCUMENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

El presente esquema metodológico describe la forma en que UNIMOS S.A. E.S.P. implementa, documenta e interpreta sus procedimientos, como parte integral del Sistema de Gestión y del enfoque por procesos.

Una vez definido el Mapa de Procesos y elaboradas las Caracterizaciones de los Procesos, se procede al diseño y documentación de los procedimientos que conforman cada proceso institucional, garantizando coherencia, estandarización y control operativo.

La documentación de los procedimientos se realizó mediante acercamientos presenciales y trabajo articulado con los líderes de proceso, quienes aportaron el conocimiento técnico y operativo necesario para describir de manera precisa las actividades que ejecutan. Para este fin, se utilizó una plantilla institucional estandarizada, la cual se presenta a continuación:

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01	
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025	
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 1	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso		Definir de manera clara y concreta el nombre del proceso.		
Responsable o líder del Proceso:		Lider de proceso.		
Objetivo del Proceso:		Definir de manera clara y concreta cual es el fin principal del proceso.		
Nombre del Sub Proceso:		Definir de manera clara y concreta el nombre del sub proceso. (Si aplica)		
Responsable o líder del Sub Proceso:		Lider de sub proceso. (Si aplica)		
Objetivo del Sub Proceso:		Definir de manera clara y concreta cual es el fin principal del sub proceso. (Si aplica)		
Nombre del Procedimiento:		Definir de manera clara y concreta el nombre del procedimiento.		
Objetivo del Procedimiento:		Definir de manera clara y concreta cual es el fin principal del procedimiento		
Alcance del Procedimiento:		Definir donde inicia y donde termina el procedimiento y que áreas de la Empresa involucra en su desarrollo.		
Terminos y Definiciones:		Incluir palabras claves que se usan en la descripción del procedimiento y explicar las SIGLAS (si aplica).		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0				
1				
2				
4				



Documentación asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elabora	Reviso	Aprobo
Oficina Responsable	Oficina Responsable	Oficina Responsable
Reviso e Integro SIGC	Oficina Responsable	

8.1. Plantilla de Documentación de Procedimientos.

La plantilla, denominada “**Caracterización de Procedimientos**”, permite documentar de manera uniforme los procedimientos de UNIMOS S.A. E.S.P. y está estructurada en tres componentes principales:

- Encabezado
- Cuerpo del documento
- Pie de página

8.2. Encabezado.

El encabezado corresponde al componente general de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Calidad (SIGC) de UNIMOS S.A. E.S.P. y permite identificar de manera clara y unificada el documento.

Incluye:

- Nombre de la entidad
- Nombre del proceso o procedimiento
- Código del documento
- Versión
- Fecha de vigencia
- Número de página

Este componente garantiza el control documental, la trazabilidad y la correcta identificación del procedimiento.

8.3. Cuerpo del Documento.

Es el componente central del procedimiento, donde se describen sus características específicas y operativas. Está conformado por los siguientes elementos:

- Nombre del Proceso
- Responsable del Proceso
- Nombre del Subproceso y Responsable (cuando aplique)
- Nombre del Procedimiento

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 14 de 16

- Objetivo del Procedimiento
- Alcance
- Términos y Definiciones
- Normatividad Aplicable

8.3.1. Descripción del Procedimiento.

La descripción del procedimiento se presenta en forma de tabla y contiene:

- Número de la actividad (relacionado con el flujograma)
- Actividad
- Descripción de la actividad
- Responsable
- Registros o documentos generados

Este apartado permite visualizar de manera secuencial y clara el flujo de actividades, facilitando la ejecución, el control y la mejora del procedimiento.

8.2. Pie de Página.

El pie de página consolida la información relacionada con la formalización y control del procedimiento, e incluye:

8.3.2. Documentación Asociada.

Relaciona los formatos, instructivos, registros o documentos que se utilizan o generan durante la ejecución del procedimiento.

8.3.3. Ficha de Responsabilidades.

Define los roles asociados al documento, así:

- **Elaboró:** Responsable de la construcción inicial del procedimiento.
- **Revisó:** Responsable de verificar la coherencia técnica y normativa del contenido.
- **Aprobó:** Autoridad competente que valida y autoriza la aplicación del procedimiento.
- **Revisó e Integró al SIGC:** Responsable de asegurar la articulación del procedimiento con el Sistema Integrado de Gestión y Calidad.

Este esquema metodológico garantiza que los procedimientos de UNIMOS S.A. E.S.P. sean claros, estandarizados, controlados y alineados con la estrategia institucional, facilitando su aplicación, seguimiento y mejora continua.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 15 de 16

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
UNIMOS S.A. E.S.P.
Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: planeación@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P05-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01	
	Elaboracion y Control de Documentos Institucionales	Fecha: 30/01/2026	
	Listado Maestro de Documentos	Página 1 de 16	

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Estrategicos	Gestión Gerencial	PE-GGE	N/A	Comunicaciones Institucionales Internas	Circular Interna	PE-GGE-P01-F01
					Oficio Interno	PE-GGE-P01-F02
Estrategicos	GestiónGerencial	PE-GGE	N/A	Comunicaciones Institucionales Externas	Circular Externa	PE-GGE-P02- F01
					Oficio Externo	PE-GGE-P02- F02
Estrategicos	GestiónGerencial	PE-GGE	N/A	Actos Administrativos	Resolucion	PE-GGE-P03-F01
Estrategicos	GestiónGerencial	PE-GGE	N/A	Comites Institucionales	Registro de Asistencia	PE-GGE-P04-F01
					Acta de Reunion	PE-GGE-P04-F02
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Elaboración de Informes Institucionales	Informe de Gestión por Depedencias	PE-PLA-P01-F01
					Plantilla Informe de Gestión por Dependencias	PE-PLA-P01-F02
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Caracterizacion de Procedimientos	PE-PLA-P03-F01
					Manual de Procesos y Procedimientos	PE-PLA-P03-M01
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Formulación y Seguimiento de Planes Programas y Politicas Institucionales	Cronograma de Plan Programas y Politicas Institucionales	PE-PLA-P04-F01
					Informe de Seguimiento de Plan Accion Institucional	PE-PLA-P04-F02
					Plan Estrategico Institucional	PE-PLA-P04-PL01

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Formulación y Seguimiento de Planes Programas y Politicas Institucionales	Matriz Plan Estrategico Institucional	PE-PLA-P04-PL01
					Plan Accion Institucional	PE-PLA-P04-PL02
					Matriz Plan Accion Institucional	PE-PLA-P04-PL02
					Plan Anual de Adquisiciones	PE-PLA-P04-PL03
					Plan Estrategico de Tecnologias de la Informacion y las Comunicaciones PETI	PE-PLA-P04-PL04
					Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Informacion	PE-PLA-P04-PL05
					Plan de Seguridad y Privacidad de la Informacion	PE-PLA-P04-PL06
					Plan Institucional de Archivos PINAR	PE-PLA-P04-PL07
					Plan Estrategico de Talento Humano	PE-PLA-P04-PL08
					Plan Institucional de Capacitacion	PE-PLA-P04-PL09

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
					Plan de Bienestar e Incentivos	PE-PLA-P04-PL10
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Formulación y Seguimiento de Planes Programas y Politicas Institucionales	Plan Anual de Vacantes	PE-PLA-P04-PL11
					Plan de Prevision de Recursos Humanos	PE-PLA-P04-PL12
					Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	PE-PLA-P04-PL13
					Programa de Transparencia y Etica Publica	PE-PLA-P04-PR01
					Politica de Planeacion Institucional	PE-PLA-P04-PO01
					Politica de Administracion de Riesgos	PE-PLA-P04-PO02
					Politica de Tratamiento de Datos Personales	PE-PLA-P04-PO03
					Politica de Seguridad y Salud en el Trabajo	PE-PLA-P04-PO04
					Politica Ambiental	PE-PLA-P04-PO05

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
					Politica de Gestión del Conocimiento e Innovacion GESCO	PE-PLA-P04-P06
					Politica de Servicio al Ciudadano	PE-PLA-P04-P07
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Formulación y Seguimiento de Planes Programas y Politicas Institucionales	Politica de Control Interno	PE-PLA-P04-P08
					Politica de Daño Antijuridico	PE-PLA-P04-P09
					Politica de Seguridad y Privacidad de la Informacion	PE-PLA-P04-P10
					Politica de Defensa Juridica	PE-PLA-P04-P11
					Politica de Gobierno Digital	PE-PLA-P04-P12
					Politica de Gestión Documental	PE-PLA-P04-P13
					Politica de Desconexión Laboral	PE-PLA-P04-P14
					Politica de Prevencion del Acoso Laboral y Acoso Sexual en el Ambito Laboral	PE-PLA-P04-P15

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
					Politica de Prevencion del Consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas	PE-PLA-P04-P16
					Politica de Seguridad Vial	PE-PLA-P04-P17
					Politica de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica y Lucha contra la Corrupcion	PE-PLA-P04-P18
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Elaboracion y Control de Documentos Institucionales	Listado Maestro de Documentos	PE-PLA-P05-F01
Estrategicos	Planeación y Calidad	PE-PLA	N/A	Formulación y Seguimiento Planes de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento Institucional	PE-PLA-P06-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Contrato Unico de Prestacion de Servicios	Formulario Unico de Afiliacion.	PM-ACC-P01-F01
					Acta de entrega y soporte tecnico del servicio	PM-ACC-P01-F02
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Recepcion y Tramite de PQRS	Registro de PQRS	PM-ACC-P02-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Informe de PQRS	Informe Trimestral de PQRS	PM-ACC-P03-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Cesión de Derechos	Solicitud de Cesion de Derechos	PM-ACC-P04-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Compensaciones	Solicitud de Compensacion del Servicio	PM-ACC-P05-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Expedición del Paz y Salvo por Retiro del Servicio	Paz y Salvo	PM-ACC-P06-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Suspensión Temporal o Permanente del Servicio	Solicitud de Suspensión Temporal o Permanente	PM-ACC-P07-F01

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-ACC	N/A	Cambio de Plan Comercial	Solicitud de Cambio de Plan Comercial	PM-ACC-P08-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Subgerencia Técnica	Seguimiento y Evaluación Mantenimientos Correctivos y Preventivos	Cronograma de Mantenimiento	PM-GTE-P01-F01
					Evaluación Técnica Informe Final.	PM-GTE-P01-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Subgerencia Técnica	Estudio y Proyección de Nuevos Servicios	Informe Técnico	PM-GTE-P02-F01
					Plan de Implementación	PM-GTE-P02-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Subgerencia Técnica	Atencion a Visitas de Control MinTIC	Carpeta Tecnica	PM-GTE-P03-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Operaciones Digitales	Configuración y Administra servidores	Control Acceso a equipos	PM-GTE-P07-F01
					Lista chequeo periodica	PM-GTE-P07-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Operaciones Digitales	Operación del Servicio de Internet	Informe de Operación del Servicio de Internet	PM-GTE-P08-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Operaciones Digitales	Restriccion de Paginas	Informe de Paginas Restringidas	PM-GTE-P09-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Operaciones Digitales	Ventanas de Mantenimiento	Mantenimiento	PM-GTE-P10-F01
					Bitacora	PM-GTE-P10-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Instalacion de LineaTelefonica	Solicitud de Material	PM-GTE-P11-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Gestiónde Abonados	Carpeta de Registro de Usuarios	PM-GTE-P12-F01

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Ordenes de Suspension del Servicio por Mora	Carpeta de Control	PM-GTE-P13-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Reactivacion de lineas telefonicas	Solicitud de Reactivacion	PM-GTE-P14-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Gestiónde Soporte Tecnico	Solicitud de Soporte Tecnico	PM-GTE-P15-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Gestiónde Tasacion	Informe de Tasacion	PM-GTE-P16-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Operación Central Telefonica	Acta de verificación	PM-GTE-P17-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Mantenimiento Preventivo de Unidades Remotas	Cronograma de Mantenimiento Unidades Remotas	PM-GTE-P18-F01
					Mantenimiento Aire Acondicionado	PM-GTE-P18-F02
					Mantenimiento URA	PM-GTE-P18-F03
					Mantenimiento Banco de Baterias	PM-GTE-P18-F04
					Informe de mantenimiento Unidades Remotas	PM-GTE-P18-F05
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Interna	Monitoreo de Aire Acondicionado	Cronograma de Trabajo Aire Acondicionado	PM-GTE-P19-F01
					Lista de Chequeo de Mantenimiento	PM-GTE-P19-F02
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Externa	Mantenimiento Correctivo de Infraestructura	Informe Técnico	PM-GTE-P21-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Externa	Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura	Plan de Mantenimiento Preventivo	PM-GTE-P23-F01

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Externa	Instalacion de Internet	Entrega de Equipos	PM-GTE-P24-F01
Misionales	Gestión de Telecomunicaciones	PM-GTE	Planta Externa	Seguimiento a Operarios	Cronograma Trabajo Técnicos	PM-GTE-P25-F01
					Supervision y Control de Materiales	PM-GTE-P25-F02
					Informe Operarios	PM-GTE-P25-F03
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-SFA	Sistemas y Facturación	Facturacion Ciclica	Cronograma de Facturación	PM-ACC-P09-F01
					Factura	PM-ACC-P09-F02
					Lista de Suspensiones	PM-ACC-P09-F03
					Lista de Activaciones	PM-ACC-P09-F04
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-SFA	Sistemas y Facturación	Reporte de Facturacion	Reporte Interno de Facturacion	PM-ACC-P10-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-SFA	Sistemas y Facturación	Mantenimiento Preventivo	Hoja de Vida Equipos de Computo	PM-ACC-P11-F01
					Registro Mantenimiento	PM-ACC-P11-F02
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-SFA	Sistemas y Facturación	Copias de Seguridad	Acta de Copia de Seguridad	PM-ACC-P12-F01
Misionales	Atención al Cliente y Comercialización	PM-SFA	Sistemas y Facturación	Administracion de Pagina Institucional	Informe Administracion de Pagina Institucional	PM-ACC-P13-F01
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Analisis y Evaluacion de Hojas de Vida	Lista de Chequeo Personal de Nomina	PA-GTH-P01-F01
					Requisitos de Contratación	PA-GTH-P01-F02
					Contrato Laboral	PA-GTH-P01-F03

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Atencion de Consultas y Solicitudes de Los Servidores	Certificado Laboral	PA-GTH-P02-F01
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Comité de Defensa Juridica y Conciliacion	Carpeta Comité de Defensa Juridica	PA-GTH-P03-F01
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Elaboracion de Actos Administrativos y Documentacion de Talento Humano	Carpeta de Actos Administrativos	PA-GTH-P04-F01
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Elaboracion Y Tramite de Nomina de Personal	Nomina Publica	PA-GTH-P05-F01
					Nomina Privada	PA-GTH-P05-F02
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Seguimiento de Planes de talento Humano	Seguimiento Plan Estrategico	PA-GTH-P06-F01
					Seguimiento Plan Institucional de Capacitación	PA-GTH-P06-F02
					Seguimiento Plan de Bienestar e incentivos	PA-GTH-P06-F03
					Seguimiento Plan de Trabajo SG-SST	PA-GTH-P06-F04
					Seguimiento Plan Anual de Vacantes	PA-GTH-P06-F05
					Seguimiento Plan de Previsión de Recursos Humanos	PA-GTH-P06-F06
					Prima de Servicios Nomina Privada	PA-GTH-P07-F01
					Prima de Servicios Nomina Publica	PA-GTH-P07-F02

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Liquidaciones y Prestaciones Sociales	Prima de Navidad	PA-GTH-P07-F03
					Bonificación Servicios Prestados	PA-GTH-P07-F04
					Liquidación Prestaciones Sociales	PA-GTH-P07-F05
					Cesantias e Intereses	PA-GTH-P07-F06
					Notificación Personal	PA-GTH-P07-F07
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Regimen Disciplinario	Auto Indagación Previa	PA-GTH-P08-F01
					Auto Indagación Disciplinaria	PA-GTH-P08-F02
					Auto de Cierre o Fallo Disciplinario	PA-GTH-P08-F03
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	N/A	Registro y Control de Asistencia	Reporte Sistema Biometrico	PA-GTH-P09-F01
					Cronograma Plan de Trabajo Anual	PA-GTH-P10-F01
					Designacion Responsable SG -SST	PA-GTH-P10-F02
					Matriz Legal	PA-GTH-P10-F03
					Presupuesto SG-SST	PA-GTH-P10-F04
					Registro de Votantes Comité	PA-GTH-P10-F12
					Acta de Apertura de Elecciones	PA-GTH-P10-F13
					Cierre de Votación	PA-GTH-P10-F14
					Convocatoria Elección de Comité	PA-GTH-P10-F15
					Inscripcion de Candidatos	PA-GTH-P10-F16
					Acuerdo de Confidencialidad	PA-GTH-P10-F17

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	Sistema de Gestión y Seguridad Salud en el Trabajo	Plan de Trabajo Anual SG-SST	Evaluacion de Inducción Y Reinducción SST	PA-GTH-P10-F18
					Formato de Inspección	PA-GTH-P10-F19
					Formato Inspección de Escaleras	PA-GTH-P10-F20
					Inspección de Higiene y Seguridad Industrial	PA-GTH-P10-F21
					Lista de Verificación para Trabajo Seguro en Alturas	PA-GTH-P10-F22
					Registro de Entrega de Elementos y Equipos de Proteccion Personal	PA-GTH-P10-F23
					Formato de Investigación de Accidente	PA-GTH-P10-F24
					Informe del SG - SST	PA-GTH-P10-F25
					Reglamentó de Higiene y Seguridad Industrial	PA-GTH-P10-F26
					Servicios Higiene agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	PA-GTH-P10-F27
					Perfil del cargo	PA-GTH-P10-F28
					Formato Permiso de Trabajo en Alturas	PA-GTH-P10-F29
					Procedimiento gestión del cambio	PA-GTH-P10-F30
					Gestión del Cambio Seguridad Salud en el Trabajo	PA-GTH-P10-F31
					Plan de comunicaciones de seguridad y salud en el trabajo	PA-GTH-P10-PL01
					Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias	PA-GTH-P10-PL02
					Plan de Mejoramiento	PA-GTH-P10-PL03

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	Sistema de Gestión y Seguridad Salud en el Trabajo	Evaluación Inicial SG-SST	Estandares Minimios	PA-GTH-P11-F01
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	Sistema de Gestión y Seguridad Salud en el Trabajo	Seguimientos Politicas y Objetivos en SST	Seguimiento Politica SG-SST	PA-GTH-P12-F01
					Seguimiento Politica Prevencion de Acosos Laboarales	PA-GTH-P12-F02
					Seguimiento Politica Prevencion Tabaco Alcohol Drogas	PA-GTH-P12-F03
					Seguimiento Politica de Seguridad Vial	PA-GTH-P12-F04
					Seguimiento Politica Ambiental	PA-GTH-P12-F05
					Seguimiento Politica de Desconexión Laboral	PA-GTH-P12-F06
					Seguimiento Objetivos SG-SST	PA-GTH-P12-F07
Apoyo	Gestión de Talento Humano	PA-GTH	Sistema de Gestión y Seguridad Salud en el Trabajo	Elaboración de Matriz de Peligros, Evaluación y valoración	Matriz de peligros Unimos	PA-GTH-P13-F01
Apoyo	Gestión Juridica	PA-GJU	N/A	Acciones de Tutela	Respuesta Acción de Tutela	PA-GJU-P01-F01
					Apelación Sentencia Primera Instancia	PA-GJU-P01-F02
Apoyo	Gestión Juridica	PA-GJU	N/A	Concepto Jurídico	Concepto Jurídico	PA-GJU-P02-F01
Apoyo	Gestión Juridica	PA-GJU	N/A	Derecho de Petición	Respuesta Derecho de Petición	PA-GJU-P03-F01
Apoyo	Gestión Juridica	PA-GJU	N/A	Defensa Judicial	Contestación Defensa Judicial	PA-GJU-P05-F01
					Apelación Sentencia Primera Instancia	PA-GJU-P05-F02
Apoyo	Gestión Juridica	PA-GJU	N/A	Proyección de Actos Administrativos	Resolución Unimos	PA-GJU-P06-F01
					Pliego de Condiciones	PA-GJU-P07-F01

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión Jurídica	PA-GJU	N/A	Contratación por Invitación Pública	Designación de Supervisor	PA-GJU-P07-F02
					Contrato Prestacion de Servicios de Apoyo	PA-GJU-P07-F03
					Contrato Prestación de Servicios Profesionales	PA-GJU-P07-F04
					Contrato Suministro	PA-GJU-P07-F05
					Solicitud de RP	PA-GJU-P07-F06
					Requisitos de Contratación	PA-GJU-P07-F07
					Aprobación de Polizas	PA-GJU-P07-F08
					Acta de Inicio	PA-GJU-P07-F09
					Acta de Liquidación	PA-GJU-P07-F10
					Resolución por la cual se Liquidada	PA-GJU-P07-F11
Apoyo	Gestión Jurídica	PA-GJU	N/A	Contratacion Directa	Analisis de Necesidad Subarriendo	PA-GJU-P08-F01
					Formato Analisis de Necesidad Suministro	PA-GJU-P08-F02
					Formato Analisis de Necesidad- Prestación de Servicios	PA-GJU-P08-F03
					Carta de adjudicacion	PA-GJU-P08-F04
Apoyo	Gestión Jurídica	PA-GJU	N/A	Contratación Invitación Privada	Invitación	PA-GJU-P09-F02
Apoyo	Gestión Jurídica	PA-GJU	N/A	Conciliaciones Extrajudiciales	Citación Comite de Conciliación	PA-GJU-P10-F01
					Requerimiento de Información	PA-GJU-P10-F02
					Designación de Apoderado	PA-GJU-P10-F03
					Ficha Conciliación Extrajudicial	PA-GJU-P10-F04
Apoyo	Gestión Jurídica	PA-GJU	N/A	Supervision de Convenios y Contratos	Compromiso Anticorrupción	PA-GJU-P12-F01
					Verificación de Antecedentes	PA-GJU-P12-F02
					Solicitud Modificación	PA-GJU-P12-F03
					Informe de Trabajo (contratista)	PA-GJU-P12-F04

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
					Informe de Ejecución (Supervisor)	PA-GJU-P12-F05
					Acta supervisión y Cumplimiento	PA-GJU-P12-F06
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Causación Contable de la Cuenta por Pagar	Causacion Contable	PA-GFI-P01-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Constitución de Reservas Presupuestales	Reporte de reservas presupuestales	PA-GFI-P02-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Ejecución Presupuestal	Informe de Ejecusion Presupuestal	PA-GFI-P03-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Expedición del Certificado Disponibilidad Presupuestal	Expedicion CDP	PA-GFI-P04-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Expedición del Certificado de Registro Presupuestal de Compromiso	Expedicion RP	PA-GFI-P05-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Constitución de Vigencias Futuras	Apropiacion Inicial de Vigencias Futuras	PA-GFI-P06-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Presupuestal	Traslados Presupuestales	Traslado Presupuestal	PA-GFI-P07-F01
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Contable	Conciliaciones Bancarias	Conciliacion Bancaria	PA-GFI-P08-F01
					Conciliación para Liquidación Formato Unico de Recaudo	PA-GFI-P09-F02
Apoyo	GestiónFinanciera y Contable	PA-GFI	Gestión Contable	Cierre Contable Anual y Genaracion de estados Financieros.	Oficio Remisorio	PA-GFI-P10-F01
					Notas de contabilidad	PA-GFI-P10-F02
					Estados Financieros	PA-GFI-P10-F03

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
					Notas a los Estados Financieros	PA-GFI-P10-F04
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	N/A	Recaudo	Formato de Recaudo	PA-GTC-P01-F01
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	N/A	Orden de Pago	Orden de Pago	PA-GTC-P02-F01
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	N/A	Pago Contratos	Lista de Chequeo - Pago	PA-GTC-P03-F01
					Libro Radicador	PA-GTC-P03-F02
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	N/A	Informes	Informe de Austeridad y Eficiencia	PA-GTC-P04-F01
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	Cartera	Cobro Persuasivo	Requerimiento Prejuridico	PA-GTC-P12-F01
					Citacion Persuasivo	PA-GTC-P12-F02
					Cobro Persuasivo	PA-GTC-P12-F03
					Solicitud Acuerdo de pago	PA-GTC-P12-F04
					Aceptacion Acuerdo de Pago	PA-GTC-P12-F05
					Acuerdo de Pago	PA-GTC-P12-F06
					Auto Declaración sin Efectos el Acuerdo	PA-GTC-P12-F07
					Pago en Via persuasiva	PA-GTC-P12-F08
Apoyo	Gestión de Tesorería y Cartera	PA-GTE	Cartera	Cobro Coactivo	Control de Documentos.	PA-GTC-P13-F01
					Mandamiento de Pago.	PA-GTC-P13-F02
					Medidas Cautelares.	PA-GTC-P13-F03
					Orden para Continuar la Ejecución.	PA-GTC-P13-F04
					Auto de Terminación y Archivo.	PA-GTC-P13-F05
					Notificación Personal.	PA-GTC-P13-F06
					Acta de Notificación Personal.	PA-GTC-P13-F07
					Notificación Resolución Mandamiento de Pago.	PA-GTC-P13-F08
					Oficios Varios	PA-GTC-P13-F09

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CODIGO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO	CODIGO FINAL
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	N/A	Entrada y Salida de Almacen	Certificado de Entrada	PA-GRF-P01-F01
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	N/A	Expedicion de Paz y Salvo	Paz y Salvo	PA-GRF-P02-F01
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	N/A	Prestamo de Equipos, Parqueadero	Acta de Prestamo	PA-GRF-P03-F01
					Libro Registrador	PA-GRF-P03-F02
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	Gestión de Información	Solicitudes Por Devolucion del Servicio	Formato Hoja de Control	PA-GRF-P04-F01
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	Gestión de Información	Recepción y Verificación del FUID	FUID	PA-GRF-P05-F01
					Rotulo Caja/Carpeta	PA-GRF-P05-F02
Apoyo	Gestión de Recursos Fisicos	PA-GRF	Gestión de Información	Solicitudes de expedientes documentales	Libro de Control Documental	PA-GRF-P06-F01
Evaluación y Control	Control Interno	PC-CIN	N/A	Auditoria Interna	Plan Anual Auditorias	PEV-CIN-P01-F01
					Notificación Auditoria Interna	PEV-CIN-P01-PLO1
					Acta de Apertura de Auditoria	PEV-CIN-P01-F02
					Acta de Cierre de Auditoria	PEV-CIN-P01-F03
Evaluación y Control	Control Interno	PC-CIN	N/A	Evaluación y Planes de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento	PEV-CIN-P02-PLO1
Evaluación y Control	Control Interno	PC-CIN	N/A	Informe de Seguimiento y Evaluación	Informe Seguimiento Transparencia y Etica Pública	PEV-CIN-P03-F01

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-M01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 02
	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 30/03/2026
	Manual de Procesos y Procedimientos	Página 16 de 16

ANEXO 1.

**PROCEDIMIENTOS ORDENADOS DE
ACUERDO AL MAPA DE PROCESOS 2026
DE UNIMOS S.A. E.S.P.**

Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: planeación@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Unimos
Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



PROCESOS ESTRATÉGICOS

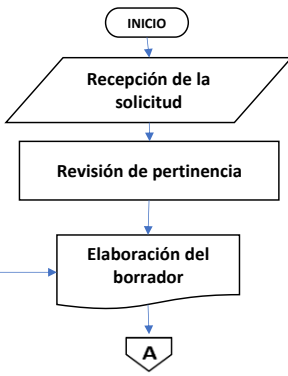
GESTIÓN GERENCIAL

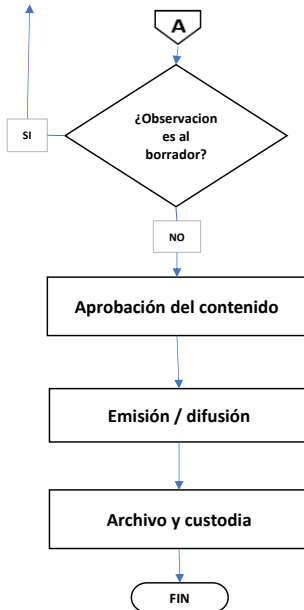


6.1 PROCESOS ESTRATEGICOS
6.1.1. GESTIÓN GERENCIAL

1. PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INSTITUCIONALES INTERNAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Gerencial	
Responsable o líder del Proceso:	Gerente	
Objetivo del Proceso:	Dirigir y coordinar de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión institucional de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. y representar a la empresa administrativa, judicial y extrajudicialmente en el cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos Institucionales estipulados por la empresa.	
Nombre del Procedimiento:	Comunicaciones Institucionales internas	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la elaboración, revisión, aprobación y difusión de las comunicaciones institucionales emitidas por la Gerencia, garantizando claridad, coherencia, oportunidad y alineación con la imagen corporativa.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todas las comunicaciones oficiales generadas desde la Gerencia dirigidas a usuarios internos, externos, entidades públicas, privadas y comunidad en general.	
Terminos y Definiciones:	Comunicación institucional: Documento oficial emitido para informar, solicitar, orientar o comunicar decisiones. Canales institucionales: Correo oficial, comunicados escritos, redes sociales, página web, carteleras, circulares.	
Normatividad:	Constitución Polífrica de Colombia (1991) – Art. 209 Principios de la función administrativa: eficiencia, coordinación y transparencia. , ISO 9001:2015 – Numeral 7.4 Requisitos para la comunicación interna del Sistema de Gestión de la Calidad.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Gerencia / Área solicitante	Solicitud de Comunicación
1		Se recibe formalmente la solicitud proveniente de un área o funcionario, indicando objetivo, público y tipo de mensaje que se requiere emitir.		
2		La Gerencia analiza la necesidad, verifica si la comunicación es institucional y define el canal adecuado.	Gerencia / Área solicitante	N/A
3		Se construye el borrador de la comunicación siguiendo lineamientos institucionales, ortografía, claridad y coherencia y su numero de circular.	Área solicitante	Comunicación Institucional Interna

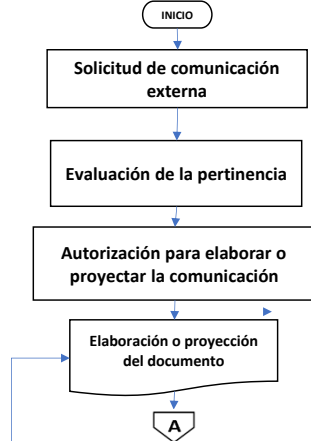
4		Gerencia revisa el contenido y solicita ajustes en caso de ser necesario.	Gerencia	N/A
5		La Gerencia valida y aprueba la versión final para su emisión.	Gerencia	N/A
6		Se envía la comunicación por los canales oficiales (correo, circular, comunicado, redes).	Área solicitante/ Comunicaciones	Oficio
7		La comunicación final se registra y archiva para control interno.	Gerencia / Archivo	N/A
Fin del Procedimiento				

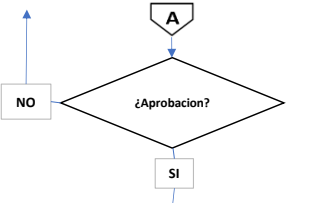
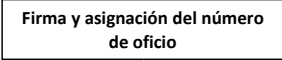
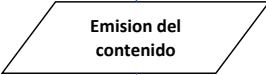
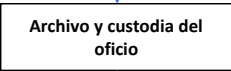
Documentacion asociada: Solicitud de Comunicación, Comunicación Institucional Interna, Circular

Elaboro	Reviso	Aprobo
Gerencia	Gerencia	Gerencia
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES EXTERNAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión Gerencial		
Responsable o líder del Proceso:	Gerente		
Objetivo del Proceso:	Dirigir y coordinar de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión institucional de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. y representar a la empresa administrativa, judicial y extrajudicialmente en el cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos Institucionales estipulados por la empresa.		
Nombre del Procedimiento:	Comunicaciones Institucionales Externas		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices y actividades necesarias para la gestión, elaboración, revisión, aprobación, firma y envío de las comunicaciones institucionales externas emitidas por la entidad, garantizando oportunidad, exactitud, coherencia, trazabilidad y el adecuado uso de la imagen institucional en todas las comunicaciones dirigidas a actores externos.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la solicitud de cualquier dependencia para emitir una comunicación externa y finaliza con el envío del documento aprobado y firmado a los destinatarios. Es de obligatorio cumplimiento para los funcionarios encargados de su elaboración, revisión, aprobación y envío, bajo la validación de Gerencia.		
Terminos y Definiciones:	Comunicación Externa: Documento oficial emitido por la entidad hacia personas, empresas o instituciones externas, con el fin de informar, solicitar, responder o gestionar temas institucionales. Circular: Comunicación escrita dirigida a un grupo específico de destinatarios, utilizada para informar disposiciones, lineamientos o instrucciones de carácter general emitidas por la entidad.		
Normatividad:	Constitución Política de Colombia (1991) – Art. 209 Principios de la función administrativa: eficiencia, coordinación y transparencia. , ISO 9001:2015 – Numeral 7.4 Requisitos para la comunicación interna del Sistema de Gestión de la Calidad.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Gerencia / Área solicitante	N/A
1		Se recibe de cualquier dependencia la solicitud para emitir una comunicación externa, indicando la necesidad, el objetivo, el destinatario y la información a transmitir.		
2		La Gerencia analiza si la comunicación externa es necesaria, si corresponde a su competencia y si cumple con los lineamientos institucionales.	Gerencia	N/A
3		Gerencia autoriza a la dependencia solicitante, o al área encargada, la elaboración del borrador de la comunicación externa.	Gerencia	N/A
4		El área solicitante o la oficina responsable elabora el borrador del oficio, comunicación o solicitud externa, conforme a los lineamientos institucionales.	Área solicitante	Comunicación externa

5		Gerencia revisa el borrador para verificar coherencia, claridad, respaldo legal y pertinencia institucional, realizando ajustes si es necesario.	Gerencia	N/A
6		Una vez revisado y aprobado la comunicación, se asigna el número de oficio correspondiente y la firma para autorizar su emisión.	Gerencia	Comunicación Externa Firmada
7		La comunicación aprobada se envía a los destinatarios externos mediante los canales oficiales: correo institucional, mensajería, radicación externa o medio físico.	Área responsable	N/A
8	 	Se archiva copia de la comunicación emitida y su evidencia para control interno	Archivo / Área responsable	Comunicación Externa Firmada
		Finn del procedimiento		

Documentacion asociada: Comunicación Institucional Externa

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

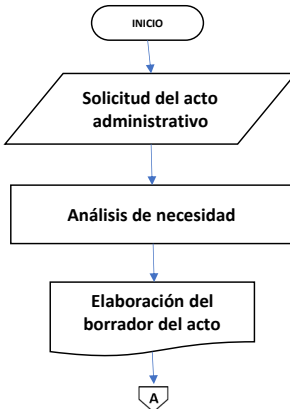


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

3. PROCEDIMIENTO ACTOS ADMINISTRATIVOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión Gerencial		
Responsable o líder del Proceso:	Gerente		
Objetivo del Proceso:	Dirigir y coordinar de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión institucional de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. y representar a la empresa administrativa, judicial y extrajudicialmente en el cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos Institucionales estipulados por la empresa.		
Nombre del Procedimiento:	Actos Administrativos		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices y pasos necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, expedición, notificación y archivo de los actos administrativos emitidos por la entidad, garantizando su validez jurídica, coherencia institucional y cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y eficiencia administrativa.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de emitir un acto administrativo por parte de cualquier dependencia y finaliza con su notificación, publicación (cuando aplique) y archivo en el sistema de gestión documental. Aplica a todas las dependencias de la entidad que requieran formular, proyectar o tramitar actos administrativos dentro de sus funciones misionales y administrativas.		
Terminos y Definiciones:	Acto Administrativo: Decisión unilateral emitida por la administración en ejercicio de función pública, que produce efectos jurídicos individuales o generales.		
Normatividad:	Ley 1755 de 2015: Derecho de Petición y actuaciones administrativas. - Ley 594 de 2000:Gestión documental y archivo de actos administrativos.		

2. Descripción del Procedimiento					
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos	
0		Inicio del procedimiento	Area Solicitante	N/A	
1		Se recibe la petición con la justificación normativa o técnica para la elaboración del acto.			
2		Análisis de necesidad	Gerencia analiza si corresponde emitir un acto administrativo y determina el tipo.	Gerencia / Area Solicitante	N/A
3		Elaboración del borrador del acto	Se redacta el proyecto del acto administrativo con los considerandos, fundamentos y decisiones.	Area Solicitante	Resolucion

4	A ¿Aprobación Oficina Aseosra Jurídica? NO SI Ajustes al documento Aprobación y firma Publicación o notificación Archivo y control consecutivo FIN	La Oficina Jurídica revisa la validez jurídica, coherencia normativa e instructivos legales.	Oficina Asesora Juridica	N/A
5		Se incorporan modificaciones sugeridas por Jurídica o Gerencia.	Gerencia / Oficina Asesora Juridica / Area Solicitante	N/A
6		Gerencia aprueba y firma el acto administrativo.	Gerencia	Resolucion
7		El documento firmado se publica o notifica según el requerimiento	Area Solicitante	N/A
8		El acto se registra en el consecutivo y se guarda en el archivo institucional.	Archivo / Gerencia	Registro de actos administrativos
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Actos Administrativos (Resolucion), Registro de actos administrativos.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Gerencia	Gerencia	Gerencia
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTO COMITES INSTITUCIONALES

		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01	
		PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01	
		Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025	
		Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Gestión Gerencial			
Responsable o líder del Proceso:	Gerente			
Objetivo del Proceso:	Dirigir y coordinar de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión institucional de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. y representar a la empresa administrativa, judicial y extrajudicialmente en el cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos Institucionales estipulados por la empresa.			
Nombre del Procedimiento:	Comites Institucionales.			
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la programación, convocatoria, desarrollo, registro, seguimiento y cierre de los Comités Institucionales de la entidad, garantizando su funcionamiento adecuado, la toma de decisiones colegiadas y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en cada comité.			
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de activar o convocar un comité institucional y finaliza con el archivo del acta, la consolidación de compromisos y el seguimiento a las decisiones adoptadas. Aplica a todos los comités formales establecidos en la entidad y a las dependencias y funcionarios responsables de su coordinación, participación, ejecución de compromisos y registro documental.			
Terminos y Definiciones:	Comité Institucional: Instancia de carácter colegiado encargada de analizar, revisar y tomar decisiones relacionadas con temas estratégicos, administrativos, operativos y misionales de la entidad. Compromisos: Acciones específicas asignadas a un funcionario o área, con plazo definido, para dar cumplimiento a las decisiones del comité.			
Normatividad:	Manual Operativo del MIPG Establece comités como instancias de dirección, coordinación, control y seguimiento institucional.			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Gerencia	N/A
1		Gerencia define la periodicidad, agenda y temas a tratar.		
2		Se envía invitación a los integrantes del comité con orden del día y soportes.	Secretaría Técnica / Gerencia	Circular / Oficio
3		Se da inicio formal a la sesión con la verificación del quorum y lista de asistencia.	Gerencia / Secretaría Técnica	Registro de Asistencia

4	A Desarrollo del comité	Se presentan temas, se discuten propuestas y se toman decisiones institucionales.	Todos los miembros del Comites Institucionales	N/A
5	Elaboración del acta	Secretaría Técnica redacta el acta con acuerdos, responsables y plazos.	Secretaría Técnica	Acta del comité
6	Aprobación del acta	Los miembros verifican y aprueban el contenido del acta.	Miembros del comité / Gerencia	Acta aprobada
7	Seguimiento a compromisos	Se registra el cumplimiento de compromisos establecidos en el comité.	Secretaría Técnica	N/A
8	Archivo del comité FIN	Actas, listas de asistencia y soportes se archivan para consulta institucional.	Secretaría Técnica / Archivo	Archivo de comités
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Circular / Oficio, Registro de Asistencia, Acta del comité.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Gerencia	Gerencia	Gerencia
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

PLANEACIÓN Y CALIDAD



6.1.2. PLANEACIÓN Y CALIDAD

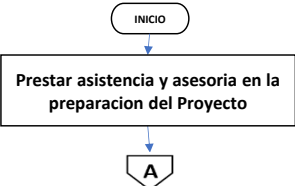
1. ELABORACIÓN DE INFORMES INSTITUCIONALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Planeacion y Calidad	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeacion	
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.	
Nombre del Procedimiento:	Elaboracion de Informes Institucionales	
Objetivo del Procedimiento:	Elaborar los informes que son requeridos tanto por la Gerencia como las diferentes Entidades de control, tambien coordinar la proyección de los informes de la Entidad que requieran la participacion de varias dependencias, verificando el cronograma de trabajo y el flujo de información.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción de los requerimientos por parte de Gerencia y Entidades de control y termina con el envío de los informes solicitados.	
Terminos y Definiciones:	Informe: Documento que compila información requerida por los entes externos de control y vigilancia o quien lo requiera. Organismos de control: Institución de naturaleza pública creada por norma legal a efectos de ejercer inspección, vigilancia, seguimiento y control a la gestión de las entidades públicas. Control: Cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas.	
Normatividad:	Constitución Política de Colombia, artículos 209 y 169. Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción" Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" Artículo 2.2.23.3 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"	

2. Descripción del Procedimiento					
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos	
0	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> A[Definir normatividad, cronograma y las responsabilidades de los informes institucionales]; A --> B[Definir el tipo de informacion solicitada.]; B --> C{Recepcionar y verificar la informacion}; C -- SI --> D[Consolidar y Elaborar los informes requeridos]; C -- NO --> E[Si no se recibe la informacion requerida de manera oportuna se realizara un llamado de atencion, estableciendo un nuevo plazo]; E --> D; D --> F[Revision y aprobacion de los Informes requeridos]; F --> G[Radicion o entrega de los informes requeridos]; G --> FIN([FIN]);</pre>	Inicio del procedimiento	Gerencia- Oficina Asesora de Planeacion - Funcionarios Responsables	N/A	
1		Verificar la normatividad existente en materia de exigencia de presentación de informes. Identificar fechas correspondientes a los informes que se deben presentar. Determinar áreas responsables de la remisión de información. Elaborar el calendario institucional de fechas de entrega de información a los entes de control y demás entidades que lo exijan y divulgación a través de los diferentes medios institucionales y remitir oficialmente a todos los jefes de áreas.			
2		Definir el tipo de informacion solicitada.	Identificar tipo de información solicitada. Solicitar de manera oficial (escrita, magnética y telefónica) la información, estableciendo puntualmente las fechas límite de envío.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
3		Recepcionar y verificar la informacion	Recepcionar y verificar la informacion solicitada. Recepcionar y registrar la información solicitada. Verificar que cumpla con todos los requerimientos solicitados por el ente de control (solicitante) Verificar y analizar la veracidad de la información y documentos fuente (soportes). (Puede haber trabajo de campo)	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
4		Si no se recibe la informacion requerida de manera oportuna se realizara un llamado de atencion, estableciendo un nuevo plazo	Consolidar y Elaborar los informes requeridos Consolidar la información y elaborar los informes requeridos, con las recomendaciones pertinentes, para ser presentado a la Gerencia o Entidad	Oficina Asesora de Planeacion - Funcionarios responsables	Formato de Informe Institucional, Formato de Presentacion Power Point Institucional
5		Consolidar y Elaborar los informes requeridos	Revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación, para su aprobación y presentación a la Gerencia y Entidad de Control.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
6		Revision y aprobacion de los Informes requeridos	Radicion o entrega de los informes requeridos	Oficina Asesora de Planeacion - Funcionarios responsables	N/A
- Formato de Informe Institucional		- Formato de Presentacion de Power Point Institucional			
Elaboro		Reviso	Aprobo		
Jefe Oficina Asesora de Planeación		Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Reviso e Integro SIGC		Jefe Oficina Asesora de Planeación			

2. PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE PROYECTOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Planeacion y Calidad		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeacion		
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.		
Nombre del Procedimiento:	Formulacion de Proyectos		
Objetivo del Procedimiento:	Describir las actividades necesarias que debe seguir la Oficina Asesora de Planeacion para formular proyectos susceptibles de ser financiados o cofinanciados con recursos del nivel nacional, departamental o municipal.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la preparación de las propuestas y finaliza con las actividades de control y seguimiento a los proyectos en ejecucion.		
Terminos y Definiciones:	Proyecto: unidad operacional del desarrollo que vincula recursos, actividades y productos durante un período determinado y con una ubicación definida para resolver problemas o necesidades de la Entidad, suceptible de ser financiados o cofinanciados por otras Entidades del nivel nacional, departamental y municipal. Actividad: acciones necesarias en un proyecto para transformar determinados recursos productos a partir de un conjunto de insumos, en un periodo determinado. Acciones que consumen recursos y tiempo, se les puede identificar un responsable y un producto resultante. Evaluación de Proyectos: se refiere a la comparación, numérica o no, de los costos y los beneficios asociados con un proyecto. Identificación del problema: Análisis de causas y efectos para determinar el problema o necesidad.		
Normatividad:	Ley 819 de 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones". Decreto 2844 de 2010 "Por el cual se reglamentan normas, orgánicas de presupuesto y del plan nacional de desarrollo". 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional". regula la organización y el funcionamiento del sistema general de regalías" Decreto 1082 de Ley 2056 de 2020 "Por la cual se		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
1		Prestar asistencia y asesoria en la preparacion del proyecto Prestar la asistencia y asesoría técnica en la preparación del proyecto a solicitud de la Gerencia.		

2	<pre>graph TD; A[A] --> B[Definir toda la información necesaria para la formulación]; B --> C{Recepcionar y verificar la información}; C -- NO --> D[Si no se reciben la información solicitada de manera oportuna se realizará un llamado de atención, estableciendo]; C -- SI --> E[Consolidar y elaborar el Proyecto requerido]; D --> E; E --> F[Revisión y aprobación del Proyecto requerido]; F --> G[Radicación o entrega del Proyecto requerido]; G --> H{Aprobación y Adjudicación del Proyecto}; H -- NO --> I[Analizar las causas de la no aprobación del Proyecto y buscar otra oportunidad]; H -- SI --> J[Asignar a los funcionarios responsables de la ejecución del Proyecto]; I --> K[Realizar seguimiento y evaluación de la ejecución del Proyecto]; J --> K; K --> L[FIN];</pre>	Definir tipo de proyecto, metodología, formatos, plataforma y funcionarios responsables Definir el tipo de proyecto, la metodología, formatos, plataforma y funcionarios responsables, información necesaria para la formulación del proyecto, según los requisitos exigidos por la Entidad financiadora o cofinanciadora.	Oficina Asesora de Planeación	Formulación de Proyectos
3		Recepcionar y verificar la información solicitada. Recepcionar y registrar la información solicitada, para la formulación del proyecto. Verificar que cumpla con todos los requerimientos solicitados por la Entidad financiadora y cofinanciadora. Verificar y analizar la veracidad de la información y documentos aportados necesarios para la formulación del proyecto.	Oficina Asesora de Planeación - Funcionarios responsables	N/A
4		Consolidar y Elaborar el Proyecto requerido Compilar la información y elaborar el Proyecto requerido, con las recomendaciones pertinentes, para ser presentado ante la Entidad financiadora o cofinanciadora.	Oficina Asesora de Planeación - Funcionarios responsables	Consolidación Final del Proyecto
5		Revisión y aprobación del Proyecto requerido. Revisión del Proyecto por parte de la Gerencia y funcionarios responsables, para su aprobación y presentación ante la Entidad financiadora o cofinanciadora.	Gerencia - funcionarios responsables	N/A
6		Radicación o entrega del Proyecto requerido Se radica o entrega el Proyecto requerido ante la Entidad financiadora o cofinanciadora, por medio de los canales establecidos ya sea de manera, física, o digital, correo electrónico o plataforma destinada para la recepción del Proyecto.	Oficina Asesora de Planeación - Funcionarios responsables	Soporte de Radicación
7		Aprobación y Adjudicación del Proyecto. Realizar la Aprobación y Adjudicación del Proyecto por parte de la Entidad financiadora o cofinanciadora, una vez aprobado o adjudica se designará a los funcionarios responsables de la ejecución del proyecto por parte de la Gerencia.	Entidad financiadora o cofinanciadora - Funcionarios responsables de la ejecución del proyecto	N/A
8		Realizar Seguimiento y Evaluación de la ejecución del Proyecto. Realizar el seguimiento y evaluación periódica de la ejecución del Proyecto, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y los funcionarios responsables que fueron asignados para su ejecución, presentando los informes requeridos por la Entidad financiadora o cofinanciadora.	Oficina Asesora de Planeación - Funcionarios responsables	N/A

-Formulación de proyectos

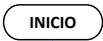
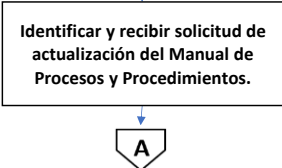
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

3. ACTUALIZACIÓN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Planeacion y Calidad	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeacion	
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.	
Nombre del Procedimiento:	Actualización de Manual de Procesos y Procedimientos	
Objetivo del Procedimiento:	Mantener debidamente actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de la actualización del Manual y termina con la implementación de la nueva versión.	
Terminos y Definiciones:	Procedimiento: conjunto de instrucciones y pasos ordenados y sistemáticos que se deben seguir para completar una tarea o alcanzar un objetivo específico. Manual: documento que contiene información esencial y detallada sobre un tema, producto o procedimiento, presentado de forma ordenada y concisa. CIGD: Comité Institucional de Gestión y Desempeño es un órgano rector de una entidad que se encarga de articular y ejecutar las acciones y estrategias para implementar, desarrollar y evaluar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)..	
Normatividad:	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" Artículo 2.2.23.3 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina Asesora de Planeacion - Dependencias solicitantes	Solicitud de actualizacion de Manual de Procesos y Procedimientos
1		Identificar y recibir solicitud de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos. Recibe el oficio remitario y acta donde se describe la necesidad de actualización de los procedimientos de las Dependencias que lo requieran.		

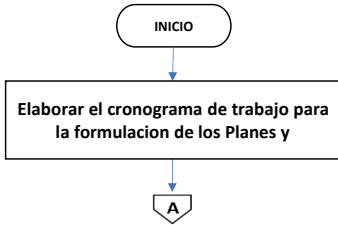
2	<pre>graph TD; A[A] --> B[Analizar la pertinencia de la solicitud de actualizacion del Manual de Procesos y]; B --> C{Realizar el diagnostico para determinar la viabilidad de la actualizacion del Manual de P y P.}; C -- NO --> D[Si no es viable la actualizacion, se emite respuesta a los solicitantes explicando las razones porque no es viable.]; C -- SI --> E[Elaborar el cronograma de actualizacion del Manual de Procesos y Procedimientos]; D --> E; E --> F[Caracterizacion de Procedimientos requeridos]; F --> G[Consolidacion y revision de la informacion de los Procedimientos caracterizados]; G --> B2[B];</pre>	Analizar la pertinencia de la solicitud de actualizacion del Manual de Procesos y Procedimientos El Jefe de la Oficina Asesora de Planeacion verifica y analiza el contenido de la información que se remite en el oficio o acta y determina que la información es clara, respecto a la solicitud que se hace de la creación o modificación de los procedimientos y se delega para el estudio al funcionario asignado.	Oficina Asesora de Planeacion - Funcionario Asignado	N/A
3		Realizar el diagnostico para determinar la viabilidad de la actualizacion del Manual de P y P. Realiza el diagnostico por Dependencia, para determinar la viabilidad de si realmente es necesario generar nuevos procedimientos o actualización de los existentes.	Funcionario Asignado	Diagnostico de Viabilidad.
4		Elaborar el cronograma de actualizacion del Manual de Procesos y Procedimientos Elaborar el cronograma de actualizacion del Manual puntualizando las etapas de: trabajo de campo (recolección de información), etapa de diligenciamiento del formato de caracterización de procedimientos, etapa de verificación de la información recolectada por parte de los funcionarios involucrados en el procedimiento, etapa de aprobación de la actualización del Procedimiento por parte del Comité Institucional de Gestion y Desempeño y firma del acta correspondiente y por ultimo la etapa de implementacion del Procedimiento.	Oficina Asesora de Planeacion - Funcionario Asignado - Lideres de Proceso - Comité Institucional de Gestion y Desempeño.	Cronograma de actualización
5		Caraterizacion de Procedimientos Requeridos. Realizar la actualización mediante la caracterizacion de los procedimientos requeridos, este trabajo se realiza de manera colaborativa con los funcionarios responsables de las dependencias, quienes aportaran la informacion necesaria para describir claramente las actividades y el paso a paso de cada procedimiento requerido.	Oficina Asesora de Planeacion - Funcionario Asignado - Lideres de Proceso y funcionarios responsables	Formato de caracterizacion del Procedimiento
6		Consolidacion y revision de la informacion de los Procedimientos caracterizados Realizar la consolidacion y revision de la informacion de los Procedimientos caracterizados, verificando que se encuentren completamente diligenciados los formatos de caracterizacion de Procedimeintos, lo anterior con el fin de citar al Comité Institucional de Gestion y Desempeño para que aprueben la actualizacion de los procedimientos .	Oficina Asesora de Planeacion	N/A

7	<pre>graph TD B{{B}} --> D{Aprobacion de la actualizacion del Manual de Procesos y} D -- NO --> A[Se explican las razones por las que no se aprueban para realizar las correcciones necesarias] D -- SI --> B1[Elaborar el Acta respectiva con la firma de los miembros del CIGD] A --> B2[Implementar los Procedimientos actualizados y aprobados.] B1 --> B2 B2 --> FIN([FIN])</pre>	Aprobacion de la Actualizacion de Manual de Procesos y Procedimientos. Realizar la citacion del Comité Institucional de Gestion y Desempeño con el fin de presentar la informacion de la caracterizacion de los Procedimientos requeridos, para su correspondiente aprobacion mediante la firma del Acta respectiva.	Comité Institucional de Gestion y Desempeño - Oficina Asesora de Planeacion	Acta institucional
8	Implementar los Procedimientos actualizados y aprobados. Realizar la implementacion de los Procedimientos actualizados por parte de los funcionarios responsables de las dependencias respectivas, comprometiendose a adoptar de manera inmediata los Procedimientos actualizados.	Funcionarios responsables	N/A	
Fin del Procedimiento				

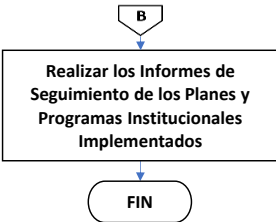
Formato de caracterizacion del Procedimiento	Formato de acta institucional

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y POLITICAS INSTITUCIONALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01	
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025	
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Planeacion y Calidad			
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiates UNIMOS S.A. E.S.P.			
Nombre del Procedimiento:	Formulación y Seguimiento de Planes, Programas y Políticas Institucionales			
Objetivo del Procedimiento:	Elaborar de manera concertada y coherente los planes y programas institucionales que se van a desarrollar en la Empresa y realizar el seguimiento periodico teniendo en cuenta la medición de resultados, la ejeucion de recursos y el cumplimiento de metas.			
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la elaboracion del cronograma de trabajo y termina con la presentacion de los informes de seguimiento.			
Terminos y Definiciones:	Plan Estratégico: Se refiere al conjunto de planes y programas que van a ser desarrollados por diversas dependencias de la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P, encaminados a cumplir con su misión y visión, en un periodo determinado de tiempo. Objetivos: Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto. Meta: Magnitud o nivel específico de los resultados, efectos o impactos que se esperan alcanzar.			
Normatividad:	Ley 152 de 1994 "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo" Ley 1474 de 2012 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Oficina Asesora de Planeacion- Gerencia- Funcionarios responsables	Cronograma de Trabajo
1		Elaborar el cronograma de trabajo para la formulacion de Planes, Programas y Políticas Institucionales Elaborar el cronograma de trabajo que contenga las actividades para la formulacion de los planes y programas institucionales, concertando los tiempos con el Gerente y los diferentes funcionarios responsables.		

2	<pre>graph TD; A[A] --> B1[Definir los lineamientos y responsabilidades para la formulacion de los Planes y Programas Institucionales]; B1 --> D1{Elaborar y consolidar los documentos de los Planes y Programas Institucionales}; D1 -- NO --> B2[Si no se recibe la informacion requerida de manera oportuna se realiza un llamado de atencion, estableciendo un nuevo plazo]; D1 -- SI --> B3[Verificar los requisitos y estructura de los Planes y Programas Institucionales]; B2 --> B3; B3 --> D2{Presentacion y aprobacion de los Planes y Programas formulados ante los Comites Institucionales}; D2 -- NO --> B4[Se explican las razones por las que no se aprueban para realizar las correcciones necesarias]; D2 -- SI --> B5[Elaborar el Acta respectiva con la firma de los miembros del CIGD o Comites Institucionales]; B4 --> B5; B5 --> B6[Elaboracion del Acto Administrativo de Adopcion de los Planes y Programas Institucionales]; B6 --> B[B];</pre>	Definir los lineamientos y responsabilidades para la formulacion de Planes, Programas y Politicas Institucionales Impartir las instrucciones al personal de la Empresa para la elaboración de los Planes y Programas Institucionales, de acuerdo a la normatividad, plantillas y matrices definidas para tal efecto. Se explicaran los diferentes items a tener en cuenta como son: los objetivos estratégicos. los objetivos especificos, metas, indicadores, evidencias y responsables de ejecutar las diferentes actividades de los planes y programas institucionales.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
3		Elaborar y consolidar los documentos de los Planes, Programas y Politicas Institucionales. Elaborar y consolidar los documentos de los diferentes Planes y Programas Institucionales, con la informacion enviada por las distintas dependencias, verificando su claridad y pertinencia.	Oficina Asesora de Planeacion-Todas las dependencias responsables	Planes, Programas y Politicas Institucionales
4		Verificar los requisitos y estructura de los Planes, Programas y Politicas Institucionales Consolidados Verificar los requisitos y estructura de los Planes y Programas Institucionales consolidados, para ser presentados ante el CIGD o Comites Institucionales encargados de su aprobacion.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
5		Presentacion y aprobacion de los Planes, Programas y Politicas formulados ante los Comites Institucionales Realizar la citacion del Comité Institucional de Gestion y Desempeño o Comites Institucionales con el fin de presentar los difeentes Planes y Programas formulados, para su correspondiente aprobacion mediante la firma del Acta respectiva.	Oficina Asesora de Planeacion-Funcionarios Responsables - CIGD - Comites Institucionales	N/A
6		Elaborar el Acta de Aprobacion de los Planes y Programas Institucionales Realizar el Acta de Aprobacion de los diferentes Planes y Programas Institucionales con la firma de todos los miembros del Comité Institucional de Gestion y Desempeño o Comites Institucionales encargados de la aprobacion.	Oficina Asesora de Planeacion	Acta institucional
7		Elaboracion del Acto Administrativo de Adopcion de los Planes y Programas Institucionales En el caso que los Planes y Programas Institucionales deben ser adoptados mediante acto administrativo, se realizara la correspondiente Resolucion o acto administrativo con la firma del Gerente de la Empresa.	Oficina Asesora Juridica	Resolucion/Acto administrativo

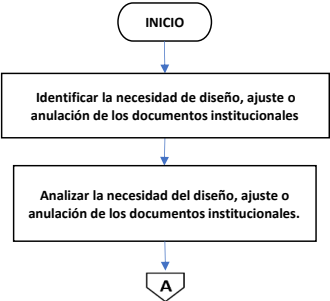
8		Realizar los Informes de Seguimiento de Planes, Programas y Políticas Institucionales Implementados Realizar los Informes de Seguimiento de los Planes y Programas Institucionales implementados, de acuerdo al cronograma donde se establecio la periodicidad y los responsables de realizar estos informes de seguimiento.	Funcionarios responsables de elaborar los informes de seguimiento de los Planes y Programas Institucionales Implementados	Informes de seguimiento
		Fin del Procedimiento		

Formato de Acta Institucional	Formato de Resolucion

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Planeación y Calidad		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiates UNIMOS S.A. E.S.P.		
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y Control de Documentos Institucionales		
Objetivo del Procedimiento:	Controlar y registrar los documentos institucionales mediante la elaboración, análisis, revisión, aprobación y socialización de los mismos, con el fin de unificar en materia documental la gestión de la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la identificación y recepción de requerimientos de necesidades de diseño, mejoramiento, implementación y anulación de los documentos institucionales y termina con la aprobación y socialización de los documentos adoptados.		
Terminos y Definiciones:	Formatos: Documentos elaborados o modificados para registrar la informacion necesaria de una actividad o tarea relacionada en los procedimientos. Codificacion: Corresponde a la identificación alfanumérica del documento (PROCEDIMIENTO, FORMATO, INSTRUCTIVO, POLITICA, MANUAL, REGISTRO, ETC) la cual facilitará su ubicación dentro de la estructura documental del Manual de Procesos y Procedimientos y estará ubicado dentro del encabezado del documento. Control de documentos: Realizar el registro de los documentos codificados que fueron creados, modificados o anulados con el fin de controlar su uso dentro de la Institucion.		
Normatividad:	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" Artículo 2.2.23.3 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Identificar la necesidad de diseño, ajuste o anulación de los documentos institucionales Identificar la necesidad de elaboracion, modificacion o ajuste de los documentoes mediante la recepcion de necesidades que pueden provenir de: a) Necesidades de las diferentes depedencias de la Entidad, b) Inciativa de la Oficina Asesora de Planeacion, c) Requerimientos del MIPG o Planes de Mejoramiento.	Oficina Asesora de Planeacion-Todas la dependencias	Listado Maestrod de Documentos

2	<pre>graph TD A{{A}} --> D{Emitir observacion frente al diseño, ajuste o anulación de los documentos institucionales} D -- NO --> B[Se emite observacion de no viabilidad de la solicitud y se justificará explicando las razones correspondientes.] D -- SI --> C[Proceder con la elaboracion, modificacion o anulacion de los documentos institucionales] C --> E[Revisar y aprobar los documentos institucionales elaborados, modificados o anulados.] E --> F[Integrar y socializar los documentos institucionales elaborados o modificados.] F --> G([FIN])</pre>	Analizar la necesidad del diseño, ajuste o anulación de los documentos institucionales. La Oficina Asesora de Planeación verificara que las solicitudes de elaboracion, modificacion o ajuste de los documentos institucionales den estricto cumplimiento a las políticas institucionales y esten acordes al procedimiento relacionado.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
3		Emitir observacion frente al diseño, ajuste o anulación de los documentos institucionales Resultado del análisis o verificación de las solicitudes de elaboracion, modificacion o ajuste de los documentos institucionales, se generarán observaciones por parte del funcionario de la Oficina Asesora de Planeación, donde se justificara la viabilidad o no viabilidad de dicha solicitud.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
4		Proceder con la elaboracion, modificacion o anulacion de los documentos institucionales Corresponde a cada jefe de la depedencia solicitante, remitir a la Oficina Asesora de Planeacion el diseño, el ajuste o indicar por que se anula el documento institucional segun sus necesidades, en concordancia con las politicas institucionales y el procedimientos relacionado.	Dependencias solicitantes	Formatos Institucionales
5		Revisar y aprobar los documentos institucionales elaborados, modificados o anulados. Realizar la revision y aprobacion por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, de los documentos institucionales que fueron elaborados, modificados o anulados, a los cuales se les asignara o actualizara la respectiva codificacion.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
6		Integrar y socializar los documentos institucionales elaborados o modificados. Se realiza la integracion al Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos elaborados o modificados y se entrega a la depedencia solicitante para su respectiva socializacion e implementacion ya sea de manera fisica o por correo electronico.	Oficina Asesora de Planeacion-Todas la dependencias solicitantes	N/A

- Formatos Institucionales			

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

6. PROCEDIMIENTO FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Planeacion y Calidad	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeacion	
Objetivo del Proceso:	Definir las actividades estratégicas para la formulación, ajuste, seguimiento y control de la planeación institucional y sus elementos constitutivos, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados propuestos, en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.	
Nombre del Procedimiento:	Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento	
Objetivo del Procedimiento:	Elaborar de manera concertada y coherente los planes de mejoramiento institucionales que se formulan como producto de auditorias o evaluaciones en donde se identificaron hallazgos dentro de un proceso y necesitan ser corregidos. Tambien se debe realizar el seguimiento periodico de los Planes de Mejoramiento para verificar el cumplimiento de las actividades requeridas.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la identificacion y analisis de los hallazgos y termina con la presentacion de los informes de seguimiento de los planes de mejoramiento.	
Terminos y Definiciones:	Plan de mejoramiento: Se refiere al conjunto de acciones correctivas, acciones preventivas o de mejora que van a ser desarrolladas por la diferentes dependencias de la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P, con el fin de corregir hallazgos como resultado de una auditoria o evaluacion. Hallazgo: Es el resultado de confrontar la evidencia frente a un requisito establecido y se encuentra que no se cumple con las actividades dentro de un procedimiento lo cual necesita ser corregido mediante un plan de mejoramiento en donde se establecen acciones correctivas, acciones preventivas o de mejora. Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño institucional.	
Normatividad:	Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" Artículo 2.2.23.3 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> B1[Identificar consolidar y analizar los hallazgos producto de una auditoria o evaluacion.]; B1 --> B2[Definir los lineamientos y responsabilidades para la formulacion de los Planes de Mejoramiento Institucionales]; B2 --> D1{Elaborar y consolidar los documentos de los Planes Mejoramiento Institucionales.}; D1 -- NO --> B3[Si no se reciben los Planes de Mejoramiento de manera oportuna se realizara un llamado de atencion, estableciendo un nuevo plazo]; D1 -- SI --> B4[Verificar los requisitos y estructura de los Planes de Mejoramiento Institucionales Consolidados]; B3 --> B4; B4 --> D2{Presentacion y aprobacion de los Planes de Mejoramiento formulados ante los Comites Institucionales}; D2 -- NO --> B5[Se explican las razones por las que no se aprueban para realizar las correcciones necesarias]; D2 -- SI --> A[/A/]; B5 --> D2;</pre>	Inicio del Procedimiento		
1		Identificar consolidar y analizar los hallazgos producto de una auditoria o evaluacion. Realizar la identificacion, consolidacion y analisis de los hallazgos que fueron el resultado de una auditoria o evaluacion institucional, con el fin de establecer las acciones correctivas, acciones preventivas o de mejora que se requieran.	Oficina Asesora de Planeacion- Funcionarios responsables	N/A
2		Impartir las instrucciones a los funcionarios respectivos para la elaboración de los Planes de Mejoramiento Institucionales, de acuerdo a la normatividad, plantillas y matrices definidas para tal efecto. Se explicaran los diferentes items a tener en cuenta como son: los objetivos, hallazgos, acciones, plazo de ejecucion, evidencias y responsables de ejecutar las diferentes actividades.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
3		Elaborar los diferentes Planes de Mejoramiento Institucionales, por parte de todas las dependencias responsables, los cuales deberan ser entregados en un plazo maximo de 15 dias a la Oficina Asesora de Planeacion quien los consolidara.	Todas las Dependencias responsables	Formato Plan de Mejoramiento Institucional
4		Verificar los requisitos y estructura de los Planes de Mejoramiento Institucionales Consolidados Verificar los requisitos y estructura de los Planes de Mejoramiento Insitucionales consolidados, para su respectiva presentacion y aprobacion ante los Comites Institucionales.	Oficina Asesora de Planeacion	N/A
5		Presentacion y aprobacion de los Planes de Mejoramiento formulados ante los Comites Institucionales Realizar la citacion pormedio de circular al Comité Institucional de Gestion y Desempeño o Comites Institucionales con el fin de presentar los diferentes Planes de Mejoramiento formulados, para su correspondiente aprobacion mediante la firma del Acta respectiva.	Oficina Asesora de Planeacion - CIGD - Comites Institucionales	Circular

6	A Elaborar el Acta de Aprobacion de los Planes de Mejoramiento Institucionales Implementar los Planes de Mejoramiento Institucionales aprobados Realizar los Informes de Seguimiento de los Planes de Mejoramiento Institucionales Implementados FIN	Elaborar el Acta de Aprobacion de los Planes de Mejoramiento Institucionales Realizar el Acta de Aprobacion de los diferentes Planes de Mejoramiento Institucionales con la firma de todos los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño o Comités Institucionales encargados de la aprobacion.	Oficina Asesora de Planeacion	Formato de acta institucional
7		Implementar los Planes de Mejoramiento Institucionales aprobados Una vez aprobados los Planes de Mejoramiento Institucionales deben ser implementados por las diferentes dependencias responsables cumpliendo de manera oportuna con el plazo establecido y la entrega de las evidencias requeridas.	Depedencias responsables	N/A
8		Realizar los Informes de Seguimiento de los Planes de Mejoramiento Institucionales Implementados Realizar los Informes de Seguimiento de los Planes de Mejoramiento Institucionales implementados, de acuerdo al plazo establecido, la periodicidad y los responsables de realizar estos informes de seguimiento.	Funcionarios responsables de elaborar los informes de seguimiento de los Planes de Mejoramiento Institucionales Implementados	Informes de seguimiento
		Fin del Procedimiento		

Formato Plan de Mejoramiento Institucional, Formato de Acta Institucional

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

Unimos

Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



PROCESOS MISIONALES

ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACIÓN

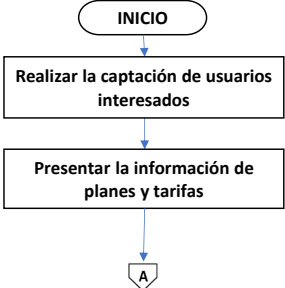


6.2. PROCESOS MISIONALES

6.2.1. ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACIÓN

1. PROCEDIMIENTO CONTRATO UNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos.		
Objetivo del Procedimiento:	Formalizar la contratación de los servicios fijos de la empresa mediante la suscripción del contrato único y la gestión de su correcta instalación y activación, con el fin de ampliar la cobertura, garantizar la continuidad del servicio y asegurar la satisfacción de los usuarios.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la campaña de promoción y divulgación del portafolio de servicios y finaliza con la inclusión del nuevo usuario en el sistema de facturación. Aplica para todos los clientes potenciales y zonas de cobertura definidas por la empresa.		
Terminos y Definiciones:	CRC: Comisión de Regulación de Comunicaciones. ONT: Terminal de nodo óptico, equipo que permite la conexión del servicio de telecomunicaciones al usuario final.		
Normatividad:	Ley 142 de 1994 (arts. 128 a 131): Regula el Contrato de Condiciones Uniformes, que constituye el contrato único entre la empresa de servicios públicos y el usuario, definiendo derechos, deberes y condiciones del servicio. Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019: Establece el marco general para la prestación de servicios de telecomunicaciones y la protección de los usuarios TIC. Resolución CRC 5050 de 2016: Define las condiciones mínimas obligatorias que debe contener el contrato único y los derechos del usuario en la relación contractual. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Refuerza la obligación de brindar información clara y transparente al usuario en el contrato.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Atencion al Cliente	N/A
1		El proceso inicia mediante campañas publicitarias organizadas por UNIMOS S.A. E.S.P. o por solicitudes directas que realicen los usuarios en las instalaciones de la empresa.		
2		El personal de Atención al Usuario explica al interesado los planes de servicio que ofrece la empresa, indicando costos, beneficios y condiciones de contratación.	Atencion al Cliente	N/A

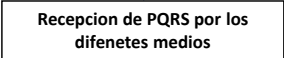
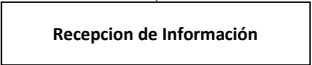
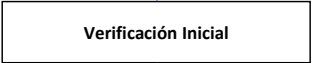
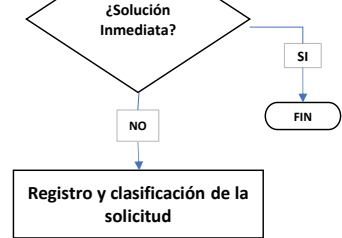
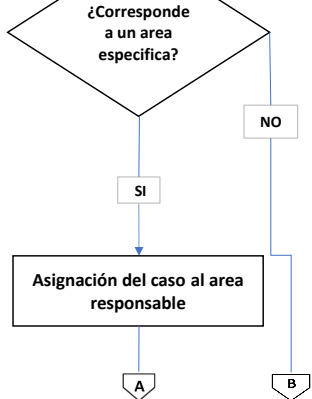
3	<pre>graph TD A[A] --> B{¿Existe Cobertura?} B -- NO --> C[Comunicar respuesta negativa] C --> D([FIN]) B -- SI --> E[Ofrecer el portafolio de planes disponibles] E --> F[Diligenciar el Formulario de Afiliación] F --> G[/Recaudar la documentación/] G --> H[Registrar la información en el sistema SITI] H --> I[Asignar el caso a la División Técnica] I --> J[Notificar a la Subgerencia Comercial] J --> K[Remitir información a Facturación] K --> L([FIN])</pre>	Se realiza un análisis de cobertura y disponibilidad técnica para el domicilio del usuario. Si existe cobertura: se continúa con la oferta del servicio. Si no existe cobertura: se informa al interesado la imposibilidad de prestar el servicio, finalizando el procedimiento.	Atencion al Cliente	N/A
4		Ofrecer el portafolio de planes disponibles Una vez confirmada la cobertura, se presentan al usuario los planes residenciales vigentes: ESTAR: 100 Mbps PRO: 150 Mbps PLUS: 200 Mbps PREMIUM: 300 Mbps STAR: 500 Mbps	Atencion al Cliente	Portafolio de Servicios
5		Diligenciar el Formulario de Afiliación	Atencion al Cliente	Formulario unico de afiliación.
6		Recaudar la documentación	Atencion al Cliente	N/A
7		Registrar la información en el sistema SITI	Atencion al Cliente	N/A
8		Asignar el caso a la División Técnica	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Acta de entrega e instalacion del servicio
9		Notificar a la Subgerencia Comercial	Subgerencia de la Division Tecnica	N/A
10		Remitir información a Facturación	Atencion al Cliente	N/A
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Portafolio de Servicios, Formulario unico de afiliacion, acta de entrega e instalacion del servicio.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PQRS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.	
Nombre del Procedimiento:	Recepción y Gestión de PQRS	
Objetivo del Procedimiento:	Recibir, registrar, analizar y canalizar las solicitudes PQRS presentadas por los usuarios, con el fin de garantizar que cada solicitud sea atendida de manera oportuna, adecuada y dirigida a la dependencia competente, asegurando la satisfacción del usuario y la mejora continua en la prestación de los servicios de la Empresa.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Atención al Usuario, a través de los diferentes canales habilitados (presencial, telefónico, página web, correo electrónico y buzón físico), y finaliza cuando la solicitud ha sido atendida y resuelta por la dependencia correspondiente, ya sea División Técnica, Facturación o Cartera, según el caso.	
Terminos y Definiciones:	PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias formuladas por los usuarios. Petición: Solicitud de información o servicio. Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación del servicio. Reclamo: Exigencia de corrección frente a una falla en el servicio. Sugerencia: Propuesta para mejorar la prestación del servicio.	
Normatividad:	Ley 142 de 1994 (arts. 152 a 159): Establece el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos, y la obligación de la empresa de recibir, tramitar y responder oportunamente. Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición): Regula los plazos y formas de respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios ante entidades públicas y empresas de servicios públicos. Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019: Garantiza la protección de los usuarios TIC y la atención adecuada de sus reclamaciones. Resolución CRC 5050 de 2016: Define el procedimiento específico de atención de PQRS, los términos de respuesta y las obligaciones de información al usuario en servicios de telecomunicaciones. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Refuerza el derecho del usuario a recibir atención clara, eficaz y transparente frente a reclamaciones. Manual de PQRS y Atención al Usuario de la empresa: Documento interno que establece el procedimiento operativo para la recepción, gestión, respuesta y cierre de las PQRS	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Atencion al Usuario	Software SIT1
1		El usuario presenta su petición, queja o reclamo por cualquiera de los canales de atención habilitados: WhatsApp, correo electrónico, atención personal en oficina o línea telefónica o por medio del buzón físico.		
2		Recepcion de infomracion El funcionario encargado recibe la información de manera clara y precisa, Preguntando y/o verificando los datos básicos del usuario y el motivo de la solicitud.	Atencion al Usuario	N/A
3		Verificación inicial una ves verificado los datos y el motivo de la solicitud, se analiza si el caso puede ser solucionado inmediatamente. Se consulta con Planta Interna/Externa si se requiere validación técnica rápida.	Atencion al Usuario	N/A
4		Si el caso o la Solicitud requiere de aistencia tecnica o administrativa , se procede a identificar de qué tipo de PQRS se trata, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Peticiones: traslados de servicio, derechos de petición, cambios de línea o plan, servicio suplementarios, soporte técnico, acuerdos de pago. Quejas: fallas en la prestación del servicio (caídas de red, intermitencia constante, retraso en la entrega de facturas, falta de atención oportuna). Reclamos: inconvenientes relacionados con la falta de cobertura del servicio, sobrecostos en facturación, devoluciones de dinero, entre otros.	Atencion al Usuario	N/A
5		Determinación del área responsable Con base en la clasificación, se determina cuál área debe gestionar la solicitud: Soporte Técnico: casos relacionados con fallas, activaciones técnicas de planta interna o externa. Sistemas y Facturación: reclamos por sobrecargos en facturas o inconsistencias de cobro. Jurídica: derechos de petición o reclamos legales que impliquen revisión normativa. Financiera: solicitudes de devolución de dinero o quejas por cobros indebidos. Cartera: casos relacionados con acuerdos de pago o vencimiento de facturas.	Atencion al Usuario	N/A

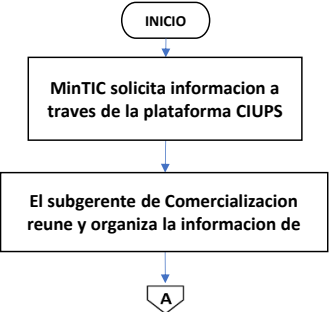
6		Documentación de la solicitud (opcional) En caso de que se requiera información el funcionario encargado solicita al usuario que radique su caso mediante oficio o correo electrónico, anexando las especificaciones técnicas o soportes necesarios que permitan validar la petición o reclamo.	Subgerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
7		Asignación y gestión del caso La PQRS se envía al área responsable para análisis y acción correctiva según tiempos establecidos: • Soporte: 48 h. • Instalación: 4 días. • Traslado: 3 días. • Facturación: 3 días. • Cartera / Finanzas: 3 días.	Subgerencia Comercial y de Atención al Usuario	Acta de entrega y soporte tecnico del servicio
8		Una vez solucionado, el responsable del caso comunica a la Subgerencia Comercial la respuesta emitida, asegurando trazabilidad y cierre administrativo del reclamo o petición.	Areas responsables	N/A
9		Subgerencia comercial, notifica al usuario por el mismo canal de atención inicial (correo, WhatsApp, llamada Telefonica) informándole el resultado de su solicitud y confirmando la solución.	Atencion al Usuario	N/A
		Fin de Procedimiento		

Documentación asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO INFORME DE PQR’S

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Informes PQRS		
Objetivo del Procedimiento:	Recopilar y consolidar la información relacionada con las PQRS, con el fin de llevar un registro organizado que permita identificar, clasificar y dar seguimiento a las solicitudes de los usuarios en sus diferentes modalidades: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Atención al Usuario y se extiende hasta la División Técnica, garantizando el registro, análisis y gestión de cada solicitud recibida.		
Terminos y Definiciones:	CIUPS: Sistema de informacion unificado del sector de las telecomunicaciones. SITI: Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información. PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes. IFO: Internet Fibra Óptica. CET: Comodato de Equipo Terminal. MinTic: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
Normatividad	Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición Regula: Peticiones de interés general y particular Quejas, reclamos y solicitudes Plazos de respuesta Artículo 23 – Derecho de Petición Reconoce el derecho fundamental de los usuarios a presentar peticiones y obtener pronta respuesta. Aplica a todas las áreas, incluida el área comercial cuando interactúa con usuarios. La Ley 1341 de 2009 establece el marco general del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, definiendo los principios, derechos, deberes, competencias institucionales y obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, con especial énfasis en la protección de los derechos de los usuarios.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Solicitud de Información – Plataforma CIUPS
1		El procedimiento comienza cuando MinTIC realiza la solicitud de información a través de la plataforma CIUPS.		
2		Una vez recibida la solicitud, el Subgerente de Comercialización asume la responsabilidad de recopilar y organizar toda la información requerida para sus repsectivos informes, los cuales se clasifican con un infomre semestral y trimestral.	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Bases de datos, insumos internos, matrices de consolidación

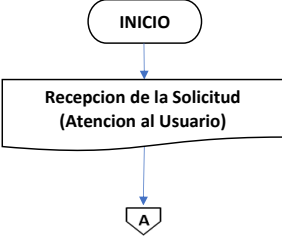
3	A Informe semestral T.1.2	En esta etapa, se preparan los informes de carácter semestral. Dichos reportes contienen el consolidado de planes tarifarios individuales, así como el registro de quejas y peticiones presentadas durante el periodo correspondiente.	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Informe Semestral
4	Informes trimestrales T.4.2 y T.4.3	De forma complementaria, se desarrollan los informes trimestrales. El primero de ellos, identificado como T.4.2, se centra en el seguimiento y consolidación de las quejas registradas. El segundo, denominado T.4.3, se orienta al cálculo y presentación de indicadores que permiten evaluar la gestión de las quejas y peticiones.	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Informe Trimestral
5	Carga de informes en la plataforma CIUPS	Una vez los informes han sido elaborados y revisados, se procede a subirlos a la plataforma CIUPS, garantizando que se cumplan los plazos y formatos establecidos por el ente regulador.	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Informes Consolidados
6	Certificación de cumplimiento FIN	La comición de resgulación de comunicaciones valida y certifica los reportes presentados. Fin del Pricedimiento	Subgerente Comercial y de Atencion al Usuario	Certificado de Cumplimiento

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elabora	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTO CESIÓN DE DERECHOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Cesión de Derechos		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar la actualización oportuna y correcta de la base de datos institucional, cuando un usuario transfiere el derecho de pertenencia de una línea o servicio a un tercero, asegurando transparencia, trazabilidad y continuidad en la prestación del servicio.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de cesión de derechos presentadas por los usuarios e inicia en el área de Atención al Usuario, donde se recibe la solicitud de cesión de derechos, e involucra a la Oficina de Sistemas y al área de Facturación, hasta dejar registrada y validada la información del nuevo titular en la base de datos.		
Terminos y Definiciones:	Cesión de derechos: Proceso mediante el cual un usuario transfiere a un tercero el derecho de uso y pertenencia de una línea o servicio. Usuario cedente: Persona que entrega o transfiere el derecho de pertenencia del servicio. Usuario cesionario: Persona que recibe el derecho de pertenencia del servicio. Base de datos de usuarios: Registro oficial donde se almacenan y administran los datos de los titulares de servicios. Factura/Estado de cuenta: Documento que refleja la situación financiera del servicio al momento de la cesión.		
Normatividad:	Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, Cita explícita relevante: Artículo 128 (Contrato de servicios públicos – condiciones uniformes), Artículo 129 (Modificación del contrato), Artículo 130 (Deber de información al usuario). Norma sectorial complementaria directa: Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, Resolución CRC 5050 de 2016, Ley 142 de 1994		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Solicitud Sesion de derechos
1		Recepción de la solicitud El área de Atención al Usuario recibe la solicitud de cesión de derechos presentada por el usuario. La petición debe entregarse de manera formal mediante un oficio en el cual se especifique la transferencia de derechos de la persona que cede el servicio hacia otra persona que asume la titularidad y las responsabilidades correspondientes.		

2	A Presentación del Formato (Cesión de derechos)	Presentación del formato de cesión de derechos El solicitante debe diligenciar el formato oficial de cesión de derechos, incluyendo la siguiente información: *Datos personales del nuevo responsable (nombres, cédula, dirección, número de contacto). *Identificación del usuario que entrega el servicio (cedente). *Identificación del usuario que recibe el servicio (cesionario). El documento debe ser firmado por ambas partes y entregado en físico y escaneado para su registro.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Formato Cesion de derechos
3	Registro del Cambio en SITI (Atención al Usuario)	Registro del cambio en la plataforma Una vez recibida la documentación completa, el área de Atención al Usuario procede a registrar el cambio de titularidad en la plataforma institucional SITI, actualizando los datos del nuevo responsable e incluyendo la dirección de residencia.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
4	Comunicación del Cambio (Informa a Sistemas y Facturación)	Comunicación del cambio a Sistemas y Facturación Atención al Usuario, tras realizar el registro en la plataforma, elabora un informe con la información actualizada de la cesión y lo remite al área de Sistemas y Facturación para que se realice la actualización correspondiente.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
5	Actualizacion en el Sistema de Facturación.	Actualización en el sistema de facturación El área de Sistemas y Facturación recibe la información enviada por Atención al Usuario y procede a: *Actualizar la base de datos con la información del nuevo titular. *Configurar el sistema para que la facturación se genere a nombre del nuevo usuario (cesionario).	Jefe de Oficina de Sistemas y Facturación.	N/A
6	Archivo FIN	Archivo Atención al Usuario comunica al nuevo titular que el trámite ha finalizado y se archiva la documentación (física y digital) como soporte del proceso.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Solicitud Sesion de derechos, Formato Cesion de derechos.

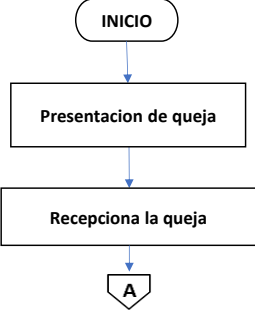
Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

5. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIONES

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercialización		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Compensación por no prestación del servicio		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades necesarias para compensar o subsanar las deudas del usuario ocasionadas por la falta de servicio, con el fin de garantizar una atención transparente, oportuna y conforme a la normatividad vigente.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Atención al Usuario con la recepción de la solicitud y finaliza en la Subgerencia Comercial, instancia que valida y autoriza la compensación correspondiente.		
Terminos y Definiciones:	Compensación: Reconocimiento económico o descuento aplicado a la deuda del usuario por la afectación en la prestación del servicio. Usuario: Persona natural o jurídica que recibe los servicios de la empresa. Solicitud de compensación: Requerimiento formal presentado por el usuario a través de los canales de atención establecidos. Subgerencia Comercial: Dependencia encargada de la validación, autorización y aplicación de las compensaciones.		
Normatividad:	Ley 142 de 1994 (arts. 136, 137 y 138): Establece la obligación de compensar al usuario cuando no se presta el servicio o se presta de manera deficiente, mediante descuentos o devoluciones en la facturación. Ley 1341 de 2009 y Ley 1978 de 2019: Garantizan la protección de los usuarios TIC y la continuidad del servicio, respaldando el derecho a compensaciones por fallas. Resolución CRC 5050 de 2016: Define de forma obligatoria cómo y cuándo deben realizarse las compensaciones automáticas por interrupción del servicio de telecomunicaciones.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
1		Presentación de la queja El procedimiento inicia cuando un usuario se acerca a la oficina de atención al cliente o comunica a través de los canales oficiales de la empresa que no recibió el servicio contratado (internet o telefonía).		
2		Recepción y registro El personal de Atención al Usuario recibe la solicitud, la escucha y procede a registrarla formalmente en el sistema, dejando constancia de los datos del usuario, el servicio afectado y las fechas de la no prestación.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Sistema SIT1

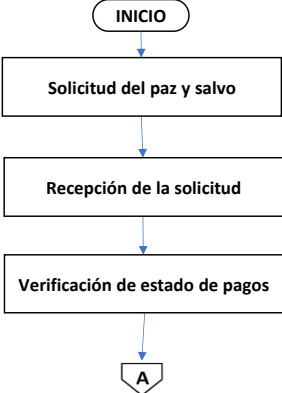
3	<pre>graph TD A[A] --> D1{Verifica si hubo o no} D1 -- SI --> F1([FIN]) D1 -- NO --> C1[Compensación por servicio no prestado] C1 --> C2[Realizar compensación en SITI] C2 --> F2([FIN]) D1 -- NO --> C3[Compensación por cartera] C3 --> J[Justificación de la compensación] J --> D2{Validación} D2 -- SI --> N[Notificación al usuario] N --> F3([FIN]) D2 -- NO --> J</pre>	Revisión inicial La queja es remitida a la Subgerencia Comercial, área encargada de verificar preliminarmente si el usuario realmente presentó fallas o ausencia en el servicio. Esta verificación se hace consultando las plataformas internas y reportes técnicos.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
4		Identificación del tipo de compensación Una vez validada la queja, la Subgerencia Comercial define cuál será la forma de compensación aplicable, sea por servicio no prestado donde se reconoce al usuario el tiempo en el que no contó con el servicio o compensación por cartera, donde se aplica cuando el usuario ya fue facturado por meses en los que no recibió el servicio.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A
5		Procedimiento de compensación por servicio no prestado En caso de que la afectación corresponda a servicio no prestado, la Subgerencia Comercial procede a ingresar la compensación directamente en el sistema SITI, ajustando la cuenta del usuario para que no se le cobre lo que no disfrutó.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Sistema SITI
6		Procedimiento de compensación por cartera Si la afectación corresponde a cobros ya facturados: 1. El área de Cartera revisa la facturación emitida. 2. Solicita apoyo a la División Técnica para confirmar que efectivamente el usuario no contó con el servicio en las fechas reclamadas. 3. Una vez validada la situación, se procede a iniciar el trámite de justificación de la compensación.	Subgerente Comercial y Oficina de Cartera / Coordinador de Cartera	N/A
7		Elaboración de la justificación Se redacta una justificación por medio del Software SITI donde se explica las razones por las cuales procede la compensación. Esta justificación se plasma en el SITI por compensación de servicios, que respalda el ajuste en la cuenta del usuario.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	SITI
8		Validación y aplicación Subgerenciacomercial verifica toda la documentación, y si está conforme, procede a realizar el ajuste en el sistema, eliminando el valor que se cobró de manera indebida y subsanando la deuda del usuario.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Sistema SITI
9		Cierre y notificación Finalmente, una vez aplicada la compensación en el sistema: Se deja registro en la base de datos del usuario. Se notifica al usuario que su solicitud fue resuelta y que la deuda ha sido subsanada y se da por finalizado el procedimiento.	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Sistema SITI

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

6. PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO POR RETIRO DEL SERVICIO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.	
Nombre del Procedimiento:	Expedicion del Paz y Salvo por Retiro del Servio	
Objetivo del Procedimiento:	Certificar que el usuario de la entidad no tiene ningún caso legal, financiero o administrativo pendiente con la entidad, con el propósito de garantizar transparencia, confianza y respaldo institucional en los trámites y servicios solicitados.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los usuarios que requieran la expedición del certificado de Paz y Salvo en la entidad. Comprende desde la recepción de la solicitud por parte del usuario hasta la entrega del documento físico o digital, incluyendo la verificación de obligaciones contractuales, financieras y legales.	
Terminos y Definiciones:	Paz y Salvo: Documento que certifica que una persona natural o jurídica no tiene obligaciones pendientes con la entidad. Usuario: Persona natural o jurídica que solicita el certificado. Obligaciones: Compromisos financieros, legales o administrativos que el usuario debe cumplir ante la entidad. Certificación: Acto administrativo mediante el cual la entidad acredita la inexistencia de deudas o procesos pendientes del usuario.	
Normatividad:	Ley 1341 de 2009: Establece el marco general de las TIC y los derechos de los usuarios Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición):Obliga a las empresas privadas que prestan servicios públicos o de interés general a responder solicitudes. Resolución CRC 5050 de 2016 (y sus modificaciones):Atender solicitudes comerciales y administrativas.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Atención al Usuario	N/A
1		El proceso inicia con la solicitud del paz y salvo para el retiro de la prestación del servicio.		
2		La solicitud se recepciona en el área de Atención al Usuario, ya sea de manera: Formal: mediante oficio escrito. Informal: de forma presencial, a través de WhatsApp , vía telefónica o correo electrónico.	Atención al Usuario	Oficio (Si aplicca)
3		Atención al Usuario verifica que el titular de la línea se encuentre al día en sus pagos y que no presente inconvenientes legales o financieros con la entidad.	Atención al Usuario	N/A

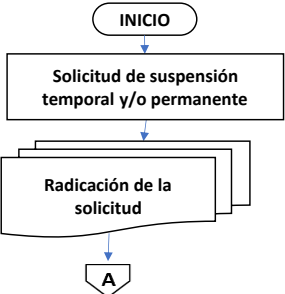
4	<pre>graph TD A{{A}} --> Usuario{Usuario} Usuario -- SI --> Informa[Se informa al Usuario el valor de la deuda y los canales de pago] Informa --> Paga[Usuario realiza el pago de la deuda] Paga --> Confirma[Confirmación del pago] Confirma --> Expide[Expedición de paz y salvo] Expide --> Cert[Certificado de Paz y Salvo] Cert --> Entrega[Entrega del Paz y Salvo] Entrega --> FIN([FIN]) Usuario -- NO --> Expide</pre>	Identificación de deuda En caso de encontrarse deudas, se informa al usuario sobre el valor total pendiente de pago y se le indican los canales habilitados para realizar el pago.	Atención al Usuario	N/A
5	Usuario realiza el pago de la deuda	Pago de la deuda El usuario debe cancelar la totalidad de la deuda en las ventanillas o medios de pago autorizados por la entidad.	Usuario Solicitante	N/A
6	Confirmación del pago	Confirmación del pago Una vez realizado el pago, el área de cartera o financiera valida que la obligación se encuentra al día y notifica a Atención al Usuario	Oficina Financiera y Contable	N/A
7	Expedición de paz y salvo	Una vez realizada la verificación, se expide el certificado que confirma que el usuario se encuentra a paz y salvo con la entidad.	Atención al Usuario	Paz y Salvo
8	Certificado de Paz y Salvo	Revisión y firma El certificado generado es revisado y firmado por la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	N/A
9	Entrega del Paz y Salvo	Finalmente, el paz y salvo se entrega al usuario en la modalidad solicitada: WhatsApp, Correo electrónico, Presencialmente en la entidad.	Subgerencia Comercial	N/A
	FIN	Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

7. PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN TEMPORAL O PERMANENTE DEL SERVICIO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Division Comercial y de Atencion al Cliente.		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Suspensión Temporal o Permanente del Servicio de Internet o Telefonía		
Objetivo del Procedimiento:	Regular el proceso mediante el cual la entidad atiende y gestiona las solicitudes de suspensión temporal o permanente del servicio de internet o telefonía, con el propósito de garantizar al usuario una atención clara, oportuna y en cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de suspensión temporal o permanente del servicio de internet o telefonía presentadas por: personas naturales, personas jurídicas, familiares directos en caso de fallecimiento del titular. Comprende desde la radicación de la solicitud en el área de Atención al Usuario hasta la actualización final en el sistema de facturación y la confirmación al solicitante.		
Terminos y Definiciones:	Suspensión temporal: Interrupción del servicio por un periodo determinado, durante el cual el usuario conserva los equipos de la empresa bajo su responsabilidad. Suspensión permanente: Cancelación definitiva del servicio y devolución obligatoria de los equipos entregados en comodato, si los hubiera. ONT: Equipo de red óptica utilizado para la prestación del servicio de internet, el cual debe ser devuelto en caso de suspensión permanente. Atención al Usuario: Área encargada de la recepción y seguimiento inicial de las solicitudes de los usuarios. Subgerente Comercial: Responsable de autorizar la suspensión y realizar el registro en la plataforma correspondiente.		
Normatividad:	Ley 1341 de 2009 – Ley General de Telecomunicaciones Establece el régimen de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones (internet, telefonía) y los principios que lo rigen (información, calidad, buena fe, etc.). Resolución CRC 3066 de 2011 (y actualizaciones) Desarrolla cómo debe ser la relación entre operadores y usuarios, incluyendo reglas sobre suspensión y restablecimiento del servicio, suspensión por solicitud del usuario, términos y notificaciones.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Atención al Cliente	N/A
1		Este procedimiento aplica para solicitudes realizadas por personas naturales, jurídicas o en caso de fallecimiento del titular del servicio.		
2		El procedimiento inicia con la radicación de la solicitud de suspensión del servicio en el área de Atención al Usuario, la cual podrá ser:	Atención al Cliente	Solicitud de Suspensión

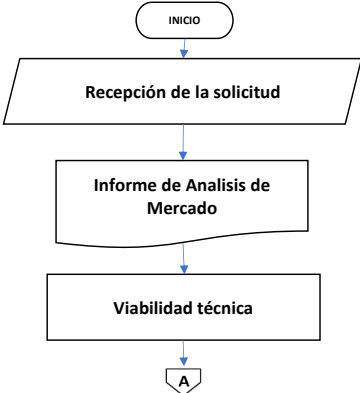
3	<pre>graph TD A{{A}} --> D{¿Es suspensión temporal o permanente?} D -- Permanente --> B[Aprobación y registro en la plataforma SITTI] D -- Temporal --> C[Reporte a facturación] B --> D1[Cancelación en facturación] C --> D1 D1 --> E([FIN])</pre>	Por persona natural: El titular debe anexar un oficio acompañado de los siguientes documentos: Oficio Formal de Solicitud, Fotocopia del recibo de pago cancelado, Copia de la cédula de ciudadanía.	Atención al Cliente	Solicitud de Suspensión Perosna Natural
4		Por persona jurídica: Se debe anexar un oficio de solicitud de suspensión, junto con: Oficio Formal de Solicitud, Copia de la cédula del representante legal, Copia del RUT, Camara de comercio.	Atención al Cliente	Solicitud de Suspensión Perosna Jurídica
5		Por fallecimiento del titular: Un familiar directo podrá realizar la solicitud, anexando: Oficio Formal de Solicitud, Copia de la cédula del solicitante, Copia de la cédula del titular fallecido, Copia del acta de defunción, Recibo de pago de la factura.	Atención al Cliente	Solicitud de Suspensión Fallecimiento
6		Verificación y requisitos adicionales (Permanente) Si la solicitud corresponde a cancelación permanente del servicio de internet, el Subgerente del Área Comercial solicita la devolución del equipo ONT como requisito indispensable para proceder con la cancelación.	Subgerente Comercial	Formato de Suspensión Temporal o Permanente
7		Verificación y requisitos adicionales (Temporal) Si la solicitud corresponde a suspensión temporal del servicio, el usuario puede conservar el equipo ONT. En este caso, el Subgerente Comercial deja constancia de la responsabilidad del usuario sobre dicho material.	Subgerente Comercial	Formato de Suspensión Temporal o Permanente
8		Una vez radicados y verificados todos los requisitos, el Subgerente Comercial procede a registrar en la plataforma SITTI la suspensión temporal o permanente del servicio.	Subgerente Comercial	N/A
9		Reporte a facturación El área de Atención al Usuario remite la relación de las suspensiones aprobadas (temporales o permanentes) al área de Sistemas y Facturación, con el fin de que se realice la respectiva cancelación en la facturación.	Atención al Cliente / Sistemas y Fcaturación	Suspenciones Aprobadas
10		Una vez el área de Sistemas y Facturación realiza la cancelación en la facturación, el procedimiento de suspensión temporal o permanente es direccionado a Archivo y se da por finalizado.	Subgerente Comercial	N/A

Documentacion asociada: Solicitud de Suspensión, Formato de conserva de la ONT.

Elabora	Reviso	Aprobo
Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

8. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS DE PLANES COMERCIALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Division Comercial y de Atencion al Cliente.		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Procedimiento:	Cambios a Planes Comerciales.		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el paso a paso para la evaluación, aprobación y ejecución de los cambios de plan solicitados en los productos y servicios digitales, garantizando análisis integral, trazabilidad, cumplimiento normativo y efectiva implementación.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todas las áreas involucradas en la gestión de cambios de plan: Operaciones Digitales, Comercial, Técnica, Gerencia, Atención al Usuario y Administrativo. Cubre desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación, registro y actualización final del cambio en las plataformas institucionales.		
Terminos y Definiciones:	Cambio de Plan: Modificación del plan o condiciones del servicio contratado. Solicitud: Petición formal para realizar el cambio de plan. Viabilidad Técnica: Confirmación de que la red soporta el nuevo plan. Viabilidad Comercial: Validación de que el plan solicitado está disponible y cumple políticas. Aprobación Gerencial: Autorización cuando el cambio requiere excepción o condición especial. Plataforma Comercial: Sistema donde se actualiza la información del usuario y su plan. Cierre Administrativo: Registro y archivo que finalizan el proceso. Trazabilidad: Registro de cada actividad y responsable durante el proceso.		
Normatividad:	Ley 1341 de 2009: Reconoce la libertad tarifaria de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, salvo regulación expresa de la CRC. Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC En ejercicio de sus funciones regulatorias (Ley 1341 de 2009), la CRC, Permite a los operadores: Crear, modificar o eliminar planes comerciales y tarifas, en ejercicio de la libertad tarifaria		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Lideres de Proceso	Solicitud de Cambio de Plan
1		Se recibe la solicitud formal para evaluar un cambio de plan, enviada lideres de proceso o iniciativa estratégica. Se verifica que incluya la información mínima requerida: tipo de cambio, justificación y alcance.		
2		Se realiza un estudio de mercado para identificar tendencias, precios, competencia, necesidades del cliente y pertinencia del cambio. Se elabora un informe con conclusiones y recomendaciones.	Subgerente Comercial y Atencial al Usuario	Informe de Análisis de Mercado
3		El área técnica revisa la disponibilidad y capacidad de la infraestructura, plataformas digitales, sistemas de facturación, red y aprovisionamiento para aplicar el cambio de plan sin afectar la operación.	Subgerencia Division Tecnica / Sistemas y Fcaturacion	Concepto de Viabilidad Técnica

4	A Viabilidad comercial	Se analizan los impactos tarifarios y financieros, costos asociados, rentabilidad y proyección de ingresos que generaría el cambio de plan.	Subgerente Comercial y Atencial al Usuario / Oficina Financiera	Concepto Comercial y Financiero
5	Viabilidad gerencial	La Gerencia evalúa los análisis previos y determina si el cambio de plan es pertinente y estratégico para la empresa.	Gerencia	N/A
6	Consolidación de la Información	Planeación consolida los análisis (mercado, técnico, comercial y gerencial) y emite un concepto final de aprobación integral del cambio de plan.	Oficina de Planeación	Acto administrativo
7	Proyeccion de Resolucion	Proyección de resolucion por parte de la Subgerencia Comercial y revision de la Oficina Asesora Jurdica	Oficina Asesora Juridica	
8	Comunicación interna	Se informa a las áreas involucradas (Comercial, Servicio al Cliente, Técnica, Facturación) sobre las características, vigencias y alcance del cambio de plan.	Subgerente Comercial y Atencial al Usuario	Circular / Acto administrativo
9	Implementación en plataformas digitales	Se actualizan los sistemas de facturación, OPD, aprovisionamiento, aplicativos internos y demás plataformas digitales. Se realizan pruebas en ambiente controlado y en producción.	Division tecnica - Oficina Operaciones Digitales	N/A
10	Publicación en canales digitales	Se actualizan página web, plataformas comerciales, aplicativos internos y fichas técnicas con el nuevo plan o cambio.	Sistemas y Facturacion	N/A
11	Seguimiento post implementación	Se monitorea el funcionamiento técnico, aceptación del cliente, ventas y comportamiento del nuevo plan para detectar ajustes necesarios.	Division tecnica - Oficina Operaciones Digitales / Subgerente Comercial y Atencial al Usuario	Reporte de Seguimiento
12	Cierre administrativo	Se archiva el documento generado "acto administrativo"	Subgerente Comercial y Atencial al Usuario	Acto administrativo
	FIN	Fin del Procedimiento		

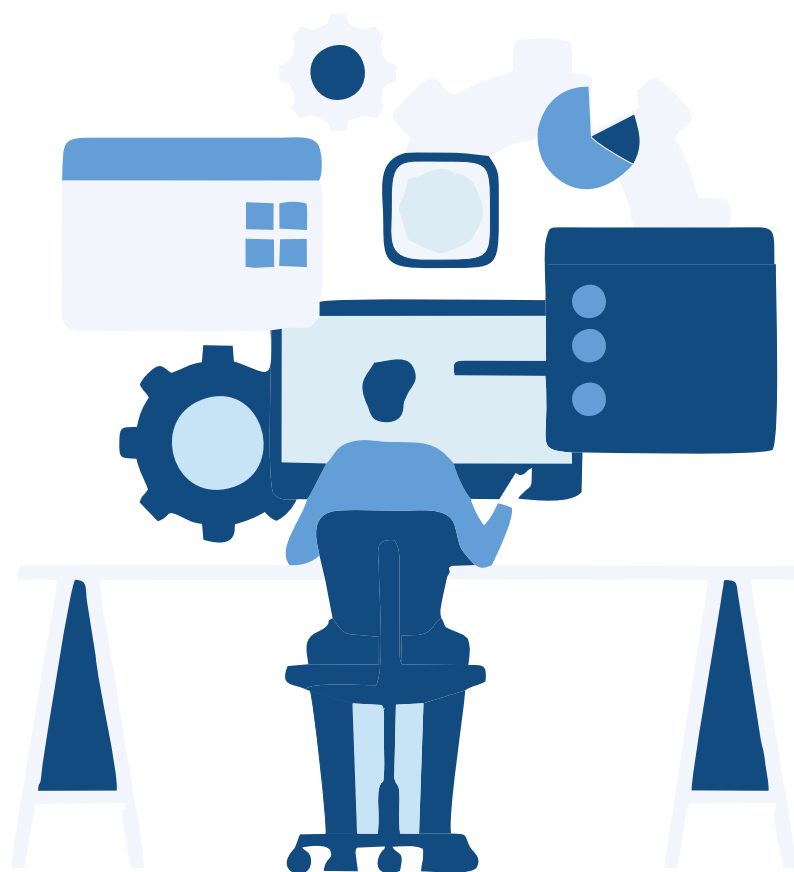
Documentacion asociada: Informe de Análisis de Mercado, Concepto de Viabilidad Técnica, Financiero, Acto administrativo.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Jefe de Operaciones Digitales	Jefe de Operaciones Digitales
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

SUB-GERENCIA TÉCNICA

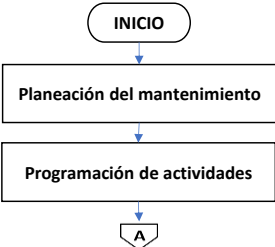


6.2.2. GESTIÓN DE TELECOMUNICACIONES

6.2.2.1. SUBGERENCIA DE LA DIVISIÓN TÉCNICA

1. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS AREAS INTERNAS, EXTERNAS Y DIGITALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento y evaluación al mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas internas, Externas y Digitales		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del mantenimiento preventivo y correctivo en las áreas internas, Planta Externa y Operaciones Digitales, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura, la continuidad del servicio y la atención oportuna de fallas técnicas.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todas las oficinas, sedes y componentes de la red administrados por la entidad, incluyendo áreas internas, Planta Externa y Operaciones Digitales, bajo la coordinación de la Subgerencia Técnica.		
Terminos y Definiciones:	Mantenimiento Preventivo: Actividades programadas para evitar fallas y garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura y los servicios. Mantenimiento Correctivo: Acciones realizadas para corregir fallas y restablecer el servicio. Continuidad del Servicio: Garantía de prestación permanente y estable de los servicios de telecomunicaciones. Evaluación Técnica: Revisión del estado de la infraestructura interna, externa y de red dando cumplimiento de las actividades de mantenimiento. Informe de Cumplimiento: Documento que reporta la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo por cada área responsable		
Normatividad:	Ley 1341 del 2009 Ley 2108 del 2021		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerencia Técnica	Cronograma de mantenimiento
1		Se elabora el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para las áreas internas, Planta Externa y Operaciones Digitales, según necesidades técnicas y operativas.		
2		Se programan las actividades de mantenimiento para cada oficina o área, priorizando continuidad del servicio y riesgos identificados.	Subgerencia Técnica / Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	Cronograma de mantenimiento

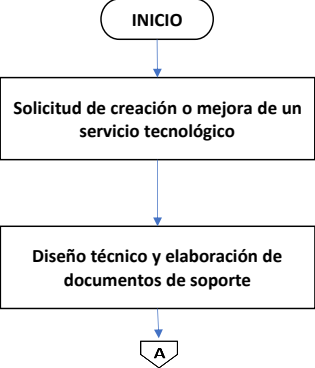
3	A Ejecución de mantenimiento	El personal técnico ejecuta las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo conforme al cronograma o a fallas detectadas.	Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	N/A
4	Atención de fallas	En caso de presentarse fallas o anomalías, se realizan acciones correctivas inmediatas para garantizar la continuidad del servicio.	Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	N/A
5	Elaboración de informe de cumplimiento por áreas	Los Jefes de Planta Externa, Planta Interna y Operaciones Digitales elaboran y presentan el informe de cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de sus áreas.	Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	Informes Finales
6	Análisis y evaluación de informes	La Subgerencia Técnica analiza los informes recibidos, evalúa el nivel de cumplimiento y verifica el estado técnico de las oficinas.	Subgerencia Técnica	Evaluación Tecnica
7	¿Se identifican fallas o incumplimientos? NO	Se determina si existen fallas técnicas, incumplimientos al cronograma o riesgos para la continuidad del servicio.	Subgerencia Técnica	N/A
8	Definición de acciones correctivas inmediatas SI	Si se identifican fallas, se definen acciones correctivas inmediatas y ajustes al plan de mantenimiento. (Si aplica)	Subgerencia Técnica	Acciones Correctivas (Informe final)
9	Continuidad del plan sin ajustes	Si no se identifican fallas, se mantiene el cronograma y seguimiento establecido.	Subgerencia Técnica/Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	N/A
10	Archivo y cierre	Se consolidan y archivan los cronogramas y evaluaciones técnicas como soporte del procedimiento.	Subgerencia Técnica	Archivo
	FIN	Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO ESTUDIO Y PROYECCION DE NUEVOS SERVICIOS TECNOLOGICOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Procedimiento:	Estudio y Proyección de Nuevos Servicios Tecnológicos		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades necesarias para el estudio, diseño y proyección de nuevos servicios tecnológicos, para garantizar la innovación, optimización de procesos y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a las actividades desarrolladas por la Subgerencia Técnica en coordinación con el Comité Institucional, desde la recepción de solicitudes de nuevos servicios tecnológicos hasta la aprobación, planificación e incorporación de los mismos.		
Terminos y Definiciones:	Viabilidad técnica: Evaluación que determina si un proyecto puede ejecutarse con los recursos, infraestructura y capacidades actuales. Evaluación de impacto: Análisis de los efectos técnicos, operativos, financieros y organizacionales derivados de la implementación de un nuevo servicio. Fichas técnicas: Documentos que contienen las especificaciones, requerimientos y características de los componentes del servicio propuesto. Acta de comité: Documento formal donde se registran las decisiones de aprobación, ajustes o aplazamientos del proyecto. Cronograma de implementación: Plan que define las actividades, responsables y tiempos estimados para la puesta en marcha del nuevo servicio.		
Normatividad:	Ley 1341 del 2009 Ley 2108 del 2021		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Comité Instutucional	Formato de solicitud / Acta de comité
1		Se recibe la solicitud de creación o mejora de un servicio tecnológico. El Comité Institucional define el alcance, objetivos preliminares y Subgerencia Comercial es el responsable de realizar el estudio.		
2		La Subgerencia Divison Tecnica, Subgerencia Comercial, Oficina Financiera y Almacen realiza un análisis de viabilidad técnica, disponibilidad de infraestructura, costos estimados, beneficios esperados e impacto en la operación actual.	Subgerente División Técnica/Financiera y Almacen	Informe técnico preliminar

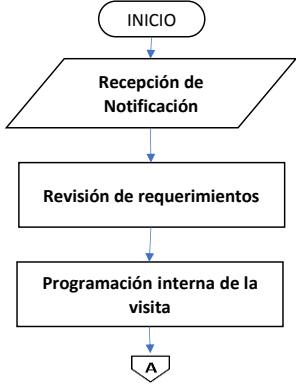
3	A Diseño técnico y elaboración de documentos de soporte Revisión y validación interna del estudio Presentación del estudio al Comité Institucional ¿El comite Institucional aprueba la propuesta de mejora? NO SI Aprobación y programación de implementación Archivo y control documental FIN	Se desarrollan los diagramas de red, fichas técnicas, planos de interconexión, requerimientos de equipos y estimación detallada de costos.	Subgerente División Técnica	N/A
4		Antes de la presentación, la Subgerencia Técnica revisa la consistencia de los datos, costos, tiempos y beneficios, garantizando el cumplimiento de estándares institucionales y normativos.	Subgerente División Técnica	N/A
5				
6		Se realiza la exposición técnica y económica del estudio ante el Comité Institucional, justificando la viabilidad y los beneficios del nuevo servicio.	Subgerente División Técnica	Presentación técnica / Acta de comité.
7		El Comité Institucioanal aprueba el proyecto y la Subgerencia Técnica programa su ejecución conforme a la disponibilidad presupuestal y de recursos humanos.	Subgerente División Técnica y Junta Dirctiva	Acta de aprobación / Plan de implementación / Cronograma oficial.
8		Se consolidan y archivan todos los documentos del estudio (técnicos, económicos y administrativos) para su trazabilidad y seguimiento futuro.	Subgerente División Técnica	
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A VISITAS A ENTES DE CONTROL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Procedimiento:	Atencion a Visitas a Entes de Control (MinTIC)		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la atención, acompañamiento, suministro de información y seguimiento de las visitas realizadas por los entes de control, especialmente el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), garantizando el cumplimiento normativo y la adecuada respuesta institucional.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todas las áreas que intervienen en la atención de visitas, inspecciones o requerimientos realizados por el MinTIC, desde la recepción del aviso de visita hasta la entrega de información, acompañamiento, respuesta a hallazgos y cierre del proceso.		
Terminos y Definiciones:	Ente de Control: Organismo estatal encargado de supervisar, verificar y evaluar el cumplimiento normativo de la empresa. MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, autoridad reguladora y de vigilancia del sector TIC. Visita de Control: Actividad formal mediante la cual el ente verifica procesos, indicadores, documentación o infraestructura relacionada con los servicios prestados. Requerimiento: Solicitud de información, soporte o aclaración emitida por el ente de control antes, durante o después de la visita. Hallazgo: Observación, inconsistencia o incumplimiento detectado durante el proceso de visita o auditoría. Evidencia: Documento, registro, captura, informe o soporte que demuestra el cumplimiento de un proceso o requisito. Acta de Visita: Documento que registra las observaciones, verificaciones y compromisos establecidos durante la presencia del ente de control.		
Normatividad:	Ley 1341 del 2009 Ley 2108 del 2021 Ciculares de la CRC		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerencia Division Tecnica	Comunicación Oficial MinTIC
1		Se recibe la notificación oficial de entes de control respecto a la visita programada de control. Se confirma fecha, hora.		
2		Se revisan los rubros, equipos, indicadores y condiciones que serán objeto de inspección. Se valida el estado del nodo y posibles novedades a informar.	Subgerencia Division Tecnica	Checklist del Ente de Control
3		Se coordinan los funcionarios responsables, se verifica disponibilidad de acceso, llaves, permisos y acompañamiento.	Subgerencia Division Tecnica / Jefes de Planta Externa e Interna y Operaciones Digitales	N/A

4	A Preparación documental	Se organizan los documentos requeridos por entes de control: fichas técnicas, inventarios, hojas de vida de equipos, reportes de mantenimiento, registros de operación y diagramas.	Subgerencia Division Tecnica	Carpeta Tecnica
5	Acompañamiento a los delegados de entes de control	Se recibe a los funcionarios de entes de control, se garantiza el acceso a la información y se explica su funcionamiento y se atienden los requerimientos técnicos solicitados durante la inspección.	Subgerencia Division Tecnica	Acta por parte del ente de control
6	Entrega de información y evidencias	Se entregan fichas técnicas, reportes, capturas, inventarios y cualquier evidencia requerida sobre la operación de la planta digital.	Subgerencia Division Tecnica	Soportes entregados
7	¿Se registran hallazgos y recomendaciones? NO	Se registran los hallazgos, recomendaciones o requerimientos emitidos por entes de control durante la visita. Si aplican, se acuerdan tiempos de respuesta.	Subgerencia Division Tecnica	N/A
			Subgerencia Division Tecnica	Acta Final del ente de control
8	Implementación de acciones correctivas SI	En caso de que MinTIC entregue requerimientos, se ejecutan acciones correctivas o preventivas dentro del plazo establecido.	Subgerencia Division Tecnica	N/A
9	Informe de cierre y envío a entes de control	Se consolida el informe final de la visita, incluyendo evidencias, acciones realizadas. Se remite oficialmente a MinTIC si se solicita.	Subgerencia Division Tecnica	N/A
10	Archivo y cierre administrativo FIN	Se archivan todos los documentos generados, y se actualiza el historial de visitas del MinTIC	Subgerencia Division Tecnica	Carpeta de Cierre
		Fin del Procedimiento		

Documentación asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica	Subgerente División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

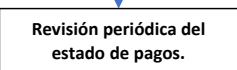
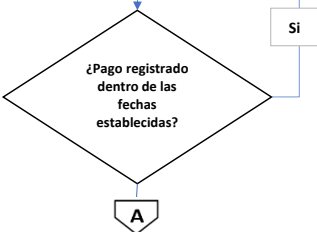
OPERACIONES DIGITALES



6.3.1.SUBPROCESO OPERACIONES DIGITALES

4. PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN SERVICIO DE INTERNET

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Suspensión de Servicio internet		
Objetivo del Procedimiento:	Asegurar la correcta gestión de clientes en la red mediante la suspensión oportuna del servicio a usuarios que no cumplen con sus obligaciones de pago, garantizando la continuidad operativa y el control administrativo.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los usuarios del servicio de internet que presenten incumplimiento en los pagos establecidos en los plazos definidos por la entidad. Involucra a las áreas de Sistemas y Facturación y Operaciones Digitales, desde la verificación de pagos hasta la confirmación de la suspensión.		
Terminos y Definiciones:	Usuario en mora: Cliente que no ha cumplido con el pago dentro de las fechas establecidas. Suspensión del servicio: Acción de deshabilitar temporalmente el acceso del usuario al servicio de internet hasta que regularice su situación de pago. Archivo de suspensiones: Documento generado por el área de Sistemas y Facturación que contiene la relación de usuarios que deben ser suspendidos. Operaciones Digitales: Área responsable de ejecutar la suspensión técnica del servicio en los sistemas correspondientes.		
Normatividad:	Resolucion 511 del 2017;Seccion 12, Pago articulo 2.1.12.1 "Pago Oportuno"		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina de Sistemas y Facturación	N/A
1		El proceso inicia en el área de Sistemas y Facturación, donde se realizan revisiones periódicas del estado de pago de los usuarios		
2		En caso de que no se registre el pago dentro de las fechas establecidas, se procede a dar inicio al proceso de suspensión del servicio. Para usuarios con mora acumulada (morosos), la suspensión se efectúa el último día de cada mes segun el calendario anual. Para usuarios con atraso en el pago corriente (no morosos), la suspensión se ejecuta el día 7 del mes siguiente.	Oficina de Sistemas y Facturación	N/A

3	A Listado de abonados	El jefe del área de Sistemas y Facturación genera un archivo con los abonados que deben ser suspendidos del servicio de internet.	Oficina de Sistemas y Facturación	Archivo con los abonados a suspender generado por la oficina de Sistemas y Facturación.
4	Remitir listado a Operaciones Digitales	El área de Sistemas y Facturación remite a Operaciones Digitales los listados correspondientes de los abonados de internet para la respectiva suspensión de los servicios.	Oficina de Sistemas y Facturación	N/A
5	Deshabilitar clientes en el sistema	Operaciones Digitales realiza la suspensión del servicio de internet cargando en los servidores de servicio el archivo de suspensiones y deshabilitando a los clientes en el sistema.	Operaciones Digitales	N/A
6	Validar usuarios suspendidos	Operaciones Digitales valida que los usuarios figuren como suspendidos.	Operaciones Digitales	N/A
7	Informa suspensión a Sistema y facturación	Una vez ejecutadas las suspensiones de los servicios de internet, Operaciones digitales informa al área de Sistemas y Facturación, Subgerencia Comercial, Tesorero Genral y Cartera, sobre la actividad realizada, indicando los usuarios que fueron suspendidos.	Operaciones Digitales	Abonodos Suspendidos
8	Confirmación recibida	El área de Sistemas y Facturación recibe la confirmación de la suspensión y procede a registrar esta información en sus sistemas de control. Con base en estos registros, la Oficina Asesora de Control Interno realiza auditorías periódicas de facturación, verificando mensualmente los usuarios activos, los usuarios facturados y aquellos que no han sido facturados, con el fin de garantizar la correcta gestión y control del proceso de facturación.	Oficina de Sistemas y Facturación / Oficina Asesora de Control Interno	N/A
	FIN	Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Archivo con los abonados a suspender, Abonodos Suspendidos.

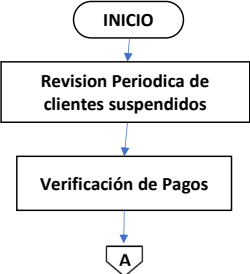
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales - Oficina Sistemas y Facturación	Jefe de Operaciones Digitales - Oficina Sistemas y Facturación	Jefe de Operaciones Digitales - Oficina Sistemas y Facturación
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

5. PROCEDIMIENTO ACTIVACIÓN DEL SERVICIO SUSPENDIDO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombrel del Subproceso:	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Activación de Servicio suspendido por mora		
Objetivo del Procedimiento:	Asegurar la correcta gestión de clientes en la red, restableciendo los servicios suspendidos de manera eficiente, segura y oportuna.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los clientes de UNIMOS S.A. E.S.P. que presenten suspensión de su servicio digital (internet), e involucra las áreas de: Atención al Usuario. Oficina de Operaciones Digitales. Área de Facturación (cuando la suspensión sea por mora).		
Terminos y Definiciones:	Cliente activo: Usuario que cuenta con los servicios habilitados en la red de UNIMOS. Suspensión del servicio: Interrupción temporal del servicio debido a mora en el pago, fallas técnicas o solicitud expresa del cliente. Reactivación: Proceso técnico y administrativo para habilitar nuevamente los servicios suspendidos. Oficina de Operaciones Digitales: Dependencia encargada de la gestión, control y activación de los servicios digitales en la red.		
Normatividad:	Resolucion 511 del 2017;Seccion 12, Pago articulo 2.1.12.1 "Pago Oportuno"		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	Sistema SITi
1		El área de Sistemas y Facturación realiza una verificación en el sistema SITi para identificar los clientes que se encuentran con el servicio suspendido.		
2		Si durante la revisión se constata que algunos clientes han realizado el pago de sus obligaciones pendientes, se procede a programar el levantamiento de la suspensión.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	N/A

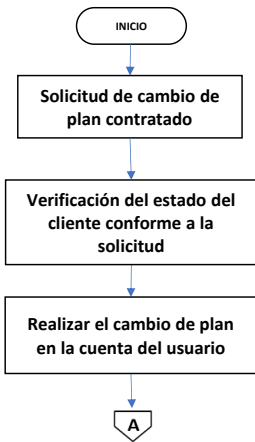
3	A Listado de clientes habilitables Recepción de solicitud de activación Habilitación del sistema Verificación Técnica de habilitación Confirmación al cliente CIERRE	La Oficina de Sistemas y Facturación se comparte un listado con los clientes que han cumplido con los pagos correspondientes, diferenciando aquellos que requieren habilitación de servicio de internet.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	Archivo Activacion del Servicio Suspendido
4		El área de Operaciones digitales Recepciona la solicitud de activacion a los usuarios suspendidos	Jefe de Operaciones Digitales	Solicitud de activacion
5		El área de Operaciones Digitales procede a habilitar la cuenta del usuario en la plataforma correspondiente en un tiempo maximo de 8 Hrs, asegurando que el cliente recupere su acceso al servicio contratado.	Jefe de Operaciones Digitales	N/A
6		Finalmente, se valida y se notifica a la Subgerencia Comercial y atencion al Usuario y a la Oficina de Sistemas y Facturacion para la activacion de facturacion del servicio	Jefe de Operaciones Digitales	Notificacion del servicio Activado
7		El área de Atención al Usuario despues de 8 Hrs puede notificar al cliente la reactivación del servicio, dejando registro en el sistema de atención.	Atención al Usuario	N/A
		Fin del rpoedimiento		

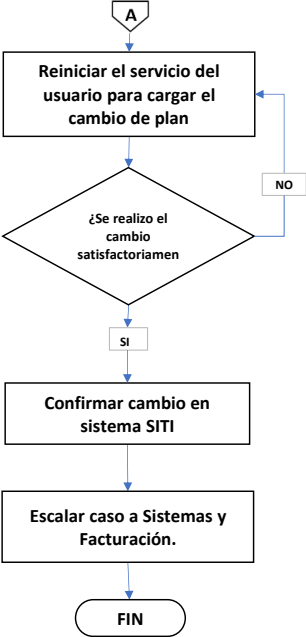
Documentacion asociada: Archivo Activacion del Servicio Suspendido, Solicitud de activacion, Notificacion del servicio Activado.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

6. PROCEDIMIENTO CAMBIO DE PLAN

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Cambio de Plan		
Objetivo del Procedimiento:	Asegurar la correcta gestión de los clientes en la red, garantizando que los cambios de plan solicitados se realicen de forma ordenada, transparente y reflejados en el sistema de facturación.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los clientes que soliciten un cambio de plan en el servicio contratado, desde la recepción de la solicitud hasta la confirmación del ajuste en los sistemas internos y la facturación. Involucra las áreas de Atención al Usuario, Sistemas y Facturación.		
Terminos y Definiciones:	Cambio de Plan: Modificación del servicio contratado por el cliente, ajustando la velocidad, características o valor del plan. SITI: Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información. Escalamiento: Proceso de remitir un caso al área de Sistemas y Facturación para garantizar que el cambio quede registrado en los procesos de cobro.		
Normatividad:	N/A		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0				
1	Solicitud de cambio de plan contratado	El proceso inicia cuando el usuario realiza una solicitud formal para modificar el plan de servicios que tiene contratado. Esta solicitud puede ser recibida por diferentes canales de atención (presencial, telefónico, correo electrónico o sistema digital).	Atención al Usuario	Sistema SITI
2	Verificación del estado del cliente conforme a la solicitud	Una vez recibida la solicitud, se procede a revisar el estado actual del cliente en el sistema. Se valida que no existan restricciones, moras o inconsistencias que impidan la gestión del cambio de plan.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI
3	Realizar el cambio de plan en la cuenta del usuario	Confirmada la viabilidad, se ingresa al sistema de gestión para efectuar el cambio de plan solicitado en la cuenta del usuario, actualizando las condiciones contratadas según lo requerido.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI

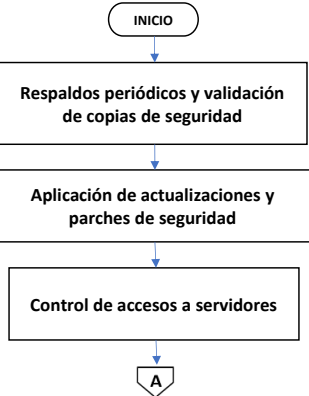
4		Después de registrar el cambio en el sistema, es necesario reiniciar el servicio asociado para garantizar que la actualización se ejecute de forma efectiva y que los nuevos parámetros del plan sean cargados correctamente.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI
5		Una vez reiniciado el servicio, se realiza una validación técnica para asegurar que el plan modificado quedó activo en el sistema y que el usuario ya cuenta con los beneficios del nuevo plan contratado.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI
6		Posteriormente, se confirma la actualización del cambio de plan en el sistema SITI, con el fin de dejar registro oficial y garantizar la trazabilidad del procedimiento realizado.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI
7		Una vez confirmado el cambio en el sistema SITI, el caso se remite a la Oficina de Sistemas y Facturación con el fin de que el nuevo plan quede registrado en el módulo de facturación, asegurando que los cobros mensuales se ajusten al plan actualizado y que el cliente pague de acuerdo al servicio contratado.	Jefe de Operaciones Digitales	Sistema SITI

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

7. PROCEDIMIENTO CONFIGURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Configuración y Administración de Servidores		
Objetivo del Procedimiento:	Mantener la infraestructura de servidores funcionando correctamente, garantizando disponibilidad, seguridad, respaldo de información y un óptimo desempeño de los recursos tecnológicos de la organización.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los servidores físicos y virtuales de la organización, incluyendo los utilizados para aplicaciones críticas, bases de datos, servicios de red y almacenamiento. Abarca las tareas de configuración inicial, administración diaria, monitoreo, actualizaciones de software y parches de seguridad, gestión de accesos y validación de copias de respaldo.		
Terminos y Definiciones:	Servidor: Equipo físico o virtual encargado de proveer servicios, aplicaciones o almacenamiento a los usuarios de la red. Parche de seguridad: Actualización de software destinada a corregir vulnerabilidades y mejorar la seguridad del sistema. Acceso administrativo: Permisos otorgados a personal autorizado para realizar configuraciones críticas en el servidor. Monitoreo de rendimiento: Supervisión continua de indicadores como CPU, memoria RAM, disco y servicios activos, para prevenir fallos y asegurar disponibilidad.		
Normatividad:	N/A		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento de configuración y administración de servidores institucionales.	Jefe de Operaciones Digitales	N/A
1		Realizar copias de seguridad periódicas de la información y sistemas alojados en los servidores. Validar la integridad y disponibilidad de los respaldos mediante pruebas de restauración, conforme a la periodicidad establecida.	Jefe de Operaciones Digitales	Formato de lista de chequeo periódica de respaldos
2		Aplicar actualizaciones de software, sistemas operativos y parches de seguridad para garantizar la estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de los servidores, documentando las actividades realizadas.	Jefe de Operaciones Digitales	Informe de actualización
3		Administrar y controlar los accesos a los servidores, validando y documentando los usuarios autorizados, perfiles de acceso y permisos asignados, con el fin de garantizar la seguridad de la información.	Jefe de Operaciones Digitales	Registro y control de accesos

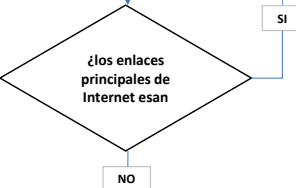
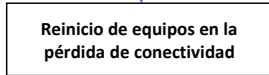
4	A Monitoreo del rendimiento de servidores Monitoreo del rendimiento de servidores FIN	Monitorear de manera periódica el rendimiento de los servidores, verificando indicadores como uso de CPU, memoria RAM, almacenamiento en disco y estado de los servicios activos, con el fin de detectar fallas o riesgos oportunamente.	Jefe de Operaciones Digitales	Informe de monitoreo
5		Consolidar la información generada, archivar los registros y reportes correspondientes y asegurar la trazabilidad de las actividades realizadas.	Jefe de Operaciones Digitales	Registros e informes del procedimiento
8		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Formato de lista de chequeo periódica de respaldos, Registro y control de accesos, Informe de monitoreo.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

8. PROCEDIMIENTO OPERACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Operación del Servicio de Internet		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar la continuidad, estabilidad y seguridad del servicio de Internet mediante acciones de monitoreo y control de la calidad del servicio.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las áreas de la entidad que hacen uso del servicio de Internet, así como al personal responsable de la administración, soporte técnico y monitoreo de la red. Incluye desde la gestión de la infraestructura tecnológica (servidores, routers, switches, puntos de acceso) hasta la atención de incidentes y mantenimiento preventivo y correctivo.		
Terminos y Definiciones:	N/A		
Normatividad:	Ley 1341 del 2009 "Ley TIC"		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Cada día se deben consultar las herramientas de monitoreo para identificar alertas relacionadas con fallos, caídas de servicio o degradación del rendimiento. Esta acción permite detectar posibles problemas de manera anticipada y tomar medidas preventivas.	Jefe de Operaciones Digitlaes	N/A
2		Se comprueba que los enlaces principales de Internet estén operativos y estables. Esta revisión incluye la verificación de la disponibilidad, la velocidad y la latencia, con el fin de asegurar la continuidad del servicio.	Jefe de Operaciones Digitlaes	N/A
3	 	Si se presenta una interrupción de la conexión, se realiza el reinicio controlado de los equipos afectados. Antes del reinicio se deben revisar los registros de eventos y, una vez encendidos, confirmar que el servicio se haya restablecido correctamente.	Jefe de Operaciones Digitlaes	N/A

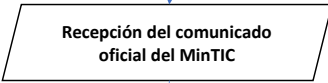
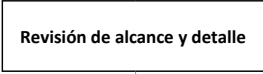
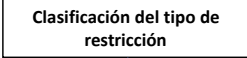
4	<pre>graph TD; A[A] --> B[Análisis de gráficos de tráfico y autenticación de usuarios]; B --> C{¿Problema resuelto?}; C -- SI --> D([FIN]); C -- NO --> E[Escalamiento al proveedor]; E --> D;</pre>	Se revisan los gráficos de tráfico en los equipos de borde para identificar posibles congestiones o comportamientos anómalos en el consumo de ancho de banda. Además, se valida el proceso de autenticación de usuarios para garantizar que los accesos sean legítimos y seguros.	Jefe de Operaciones Digitlaes	N/A
5		En caso de que el problema no pueda resolverse internamente, se procede a escalar la situación al proveedor del servicio, asegurando que el proveedor cuente con la información necesaria para dar solución oportuna.	Jefe de Operaciones Digitlaes	N/A
6		Fin del procedimiento		

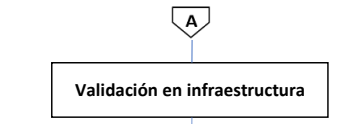
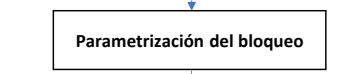
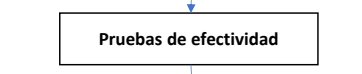
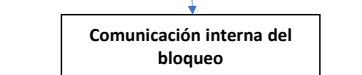
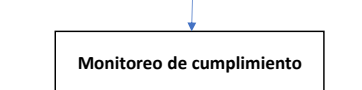
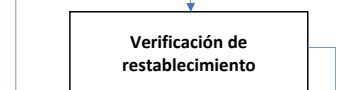
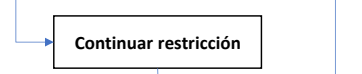
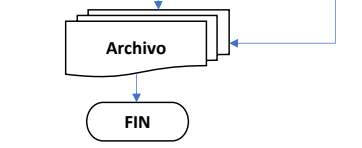
Documentacion asociada: Informe de Operación del Servicio de Internet.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

9. PROCEDIMIENTO RESTRICCIÓN DE PAGINAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Subproceso	Operaciones Digitales	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas	
Nombre del Procedimiento:	Restricción de Paginas	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la recepción, validación, implementación y seguimiento de las solicitudes de restricción de páginas web emitidas por el MinTIC u otras autoridades competentes, garantizando el cumplimiento normativo y la correcta aplicación técnica en los sistemas de la empresa.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a las áreas Operaciones Digitales, Técnica, Comercial, desde la recepción del comunicado oficial hasta la configuración técnica del bloqueo, la verificación de su efectividad y el registro de cumplimiento.	
Terminos y Definiciones:	Restricción de Páginas: Acción de bloquear el acceso a sitios web específicos por orden de una autoridad competente. Comunicado Oficial: Documento emitido por el MinTIC u otra entidad que instruye la restricción de uno o varios dominios. Bloqueo Técnico: Configuración aplicada en los equipos de red (firewall, DNS, routers) para impedir el acceso al sitio. Verificación: Proceso para confirmar que la restricción se aplicó correctamente y se mantiene funcional. Registro de Ejecución: Evidencia documental que deja constancia del cumplimiento de la medida.	
Normatividad:	Ley 679 de 2001: Artículo 7, Artículo 8, numerales 2 y 4, Decreto 1078 de 2015, Artículos 2.2.10.2.1, Artículo 2.2.10.2.2, numerales 2 y 4 , Artículo 2.2.10.3.1, numeral 5, Artículo 2.2.10.3.1 numeral 2	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0				
1		Se recibe el comunicado oficial del MinTIC donde se solicita la restricción de acceso a uno o varios dominios, plataformas o contenidos específicos. Se verifica autenticidad y alcance.	Subgerencia Division Tecnica	Comunicado Oficial MinTIC
2		Se analiza el comunicado para identificar URLs, IPs, categorías o servicios que deben ser bloqueados, así como la fecha de entrada en vigencia y duración de la restricción.	Subgerencia Division Tecnica / Operaciones Digitales	N/A
3	 	Se define si el bloqueo será por dominio, IP, puertos, protocolos o categorías de contenido, dependiendo del requerimiento específico del MinTIC.	Subgerencia Division Tecnica	N/A

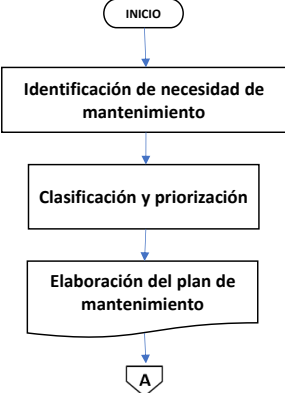
4		Se valida en los sistemas de filtrado, routers y plataformas de navegación que la infraestructura permite aplicar la restricción solicitada sin afectar la operación.	Subgerencia Division Tecnica / Operaciones Digitales	N/A
5		Se configuran las reglas necesarias en los equipos de red o plataformas de control de navegación para restringir el acceso a las páginas indicadas.	Operaciones Digitales	N/A
6		Se realizan pruebas en segmentos internos para confirmar que el bloqueo funciona correctamente, verificando que la página o servicio quede inaccesible y sin impactos colaterales.	Operaciones Digitales	N/A
7		Se informa a las áreas operativas, comerciales y de servicio al cliente sobre la implementación del bloqueo para que brinden soporte adecuado a los usuarios en caso de consultas.	Operaciones Digitales / Subgerente Comercial y Atencial al Usuario	Circular Informativa
8		Se monitorea la efectividad del bloqueo durante el tiempo establecido por el MinTIC, revisando alertas, consultas y reportes de navegación.	Operaciones Digitales	N/A
9		Se verifica si el MinTIC ha emitido un comunicado oficial levantando la restricción.	Operaciones Digitales / Subgerencia División Tecnica	Comunicado MinTIC – Levantamiento de Restricción
10		Si existe comunicado de levantamiento, se procede a revertir las reglas configuradas y habilitar nuevamente el acceso.	Operaciones Digitales	Comunicado MinTIC
11		Se realizan pruebas para asegurar que el acceso a la página o servicio se haya restablecido correctamente.	Operaciones Digitales	N/A
12		Si no existe comunicado de levantamiento, se mantiene la restricción y continúa el monitoreo.	Operaciones Digitales	N/A
13		Se consolidan todos los documentos y evidencias generadas	Operaciones Digitales / Subegerencia División Tecnica	Carpeta Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Circular Informativa, Comunicado MinTIC – Levantamiento de Restricción.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

10. PROCEDIMIENTO VENTANAS DE MANTENIMIENTO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Subproceso	Operaciones Digitales		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe Oficina de Operaciones Digitales		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento, reparación, ampliación de cobertura y seguridad digital de los servicios de internet, con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas		
Nombre del Procedimiento:	Ventanas de Mantenimiento		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la programación, ejecución, comunicación y cierre de las ventanas de mantenimiento que afectan los servicios de la empresa, garantizando la continuidad operativa, la mínima afectación a los usuarios y el cumplimiento de los estándares técnicos y normativos.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a la Subgerencia Técnica, Operaciones Digitales, Subgerencia Comercial, Gerencia. Cubre las actividades desde la planificación de la ventana de mantenimiento, su comunicación interna y externa, la ejecución técnica, la verificación de estabilidad del servicio y la entrega del informe final de mantenimiento.		
Terminos y Definiciones:	Ventana de Mantenimiento: Periodo programado para realizar actividades técnicas que pueden afectar parcial o totalmente la operación del servicio. Mantenimiento Correctivo: Acciones para solucionar fallas que afectan la continuidad del servicio. Afectación del Servicio: Interrupción o degradación total o parcial del servicio durante la ventana. Restablecimiento del Servicio: Confirmación de que los servicios afectados vuelven a operar con normalidad. Informe de Mantenimiento: Documento emitido al cierre que registra actividades realizadas, tiempos, responsables y resultados.		
Normatividad:	Ley 1341 de 2009		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerencia Division Tecnica	Registro de Incidencias / Reportes de Monitoreo
1		Se identifican fallos, alertas, actualizaciones pendientes o mejoras necesarias en equipos, plataformas digitales, enlaces o infraestructura, determinando si requieren una ventana de mantenimiento.		
2		Se define si el mantenimiento es preventivo, correctivo o evolutivo, y se establece la criticidad (alta, media o baja) para determinar la fecha y urgencia de la ventana.	Operaciones Digitales	N/A
3		Se estructura el plan detallado: alcance, servicios afectados, equipos involucrados, tareas, riesgos potenciales, responsables y tiempos estimados.	Operaciones Digitales	Plan de Ventana de Mantenimiento

4	A Análisis de impacto y riesgos	Se analiza el impacto en usuarios, clientes o plataformas y se determinan medidas de mitigación, contingencias y procedimientos de reversión.	Operaciones Digitales	N/A
5	Solicitud y aprobación de la	Se envía la solicitud formal con el plan de mantenimiento para aprobación por Gerencia o instancia requerida. La aprobación debe incluir fecha, hora y duración.	Operaciones Digitales / Gerencia	Solicitud de Aprobación/Autorización Gerencial
6	¿Ventana de mantenimiento o aprobada? SI NO	Se verifica si la solicitud fue aprobada con fecha, hora y duración.	Operaciones Digitales / Gerencia	Aprobación/Autorización Gerencial
7	Ajustar o reprogramar plan	Si no es aprobada, se ajusta el plan de mantenimiento y se reenvía para aprobación.	Operaciones Digitales / Gerencia	Ajuste/corrección
8	Comunicación interna y externa	Si es aprobada, se informa oportunamente a las áreas internas y, si aplica, a los usuarios finales sobre la ventana programada, afectaciones y tiempos previstos.	Subgerencia Division Tecnica / Subgerente Comercial	Circular (Aviso Informativo)
9	Preparación previa al mantenimiento	Se validan herramientas, respaldos, equipos, permisos, accesos; se ejecutan respaldos de configuración o sistemas críticos.	Operaciones Digitales	Checklist Previo
10	Ejecución de la ventana de mantenimiento	Durante el tiempo aprobado, se realizan las actividades planificadas: actualizaciones, ajustes de configuración, pruebas funcionales y estabilización.	Operaciones Digitales	Bitácora de Mantenimiento
11	Monitoreo y validación post-mantenimiento	Se verifican los servicios, plataformas y equipos intervenidos, validando la estabilidad, desempeño y ausencia de fallos. Se realizan pruebas de funcionamiento.	Operaciones Digitales	Informe de Validacion
12	Comunicación de cierre	Se informa a las áreas internas (y a los usuarios, si corresponde) que la ventana finalizó exitosamente, indicando si existieron novedades y confirmando el restablecimiento del servicio.	Subgerencia Division Tecnica /Subgerencia Comercial	Circular (Aviso de Cierre)
13	Cierre documental y archivo FIN	Se consolidan todos los documentos generados durante la ventana, y se actualizan los históricos de mantenimiento.	Subgerencia Division Tecnica / Operaciones Digitales	Carpeta de Cierre
		Fin del Procedimiento		

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Operaciones Digitales	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

PLANTA INTERNA



6.3.2.SUBPROCESO PLANTA INTERNA

11. PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN LINEA TELEFONICA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Interna	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.	
Nombre del Procedimiento:	Instalación linea Telefonica	
Objetivo del Procedimiento:	Dirigir, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para la instalación de líneas telefónicas, con el propósito de garantizar la correcta conexión, funcionamiento y calidad del servicio al usuario final, asegurando el cumplimiento de las normas técnicas, de seguridad y de calidad establecidas por la empresa.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las instalaciones de líneas telefónicas nuevas o reconexiones realizadas por el personal técnico de la Empresa de Telecomunicaciones. Incluye desde la recepción de la orden de trabajo hasta la verificación final del servicio en el punto del usuario.	
Terminos y Definiciones:	Cuadrilla Técnica: Equipo de técnicos responsables de ejecutar las labores de instalación, pruebas, empalmes y conexión del servicio telefónico según la zona asignada. Almacén Técnico: Área encargada del suministro de materiales e insumos requeridos para la instalación de servicios de telecomunicaciones. Distrito o Armario: Punto intermedio de la red de distribución telefónica que agrupa varios pares de cables y permite conectar los servicios desde la red principal hacia los usuarios. Bloque de Distrito: Sección del armario o bastidor donde se realizan las conexiones o cruzadas para enlazar el par de red principal con el par asignado al usuario. Bastidor Principal: Estructura central de interconexión ubicada en la central telefónica, donde se efectúan las conexiones principales del servicio. Cruzada: Procedimiento técnico que enlaza dos puntos o pares de cables dentro del bastidor o el armario, permitiendo la continuidad de la señal telefónica hacia el usuario. Caja de Distribución: Elemento ubicado en el distrito o en las cercanías del domicilio del usuario, que distribuye las líneas telefónicas hacia diferentes puntos o viviendas. Acometida Telefónica: Tramo final del cableado que conecta la caja de distribución con el punto de conexión dentro del domicilio del usuario. Tono: Señal eléctrica utilizada para comprobar la continuidad, conexión y disponibilidad del servicio telefónico a lo largo del cableado.	
Normatividad	TIA/EIA-570 (Estándar de telecomunicaciones residenciales)	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del Procedimiento	Planta Externa	Sistema SITI
1	Recepción de caso en el Sistema SITI	Se recibe el caso reportado a través del sistema SITI, donde se registran los datos del usuario, la dirección de instalación y las especificaciones técnicas del servicio solicitado. Esta información es verificada para garantizar que se cuente con la cobertura y disponibilidad técnica necesaria.		
2	Asignación del caso a la cuadrilla correspondiente	El Jefe de Planta Externa asigna el caso a la cuadrilla de planta interna disponible según la zona o distrito. La cuadrilla recibe el reporte con la información del usuario y los requerimientos del servicio.	Planta Externa	Sistema SITI
3	Solicitud de material en almacén	Una vez recibido el caso, el personal técnico realiza la solicitud del material requerido en el almacén. Esto incluye cables de par trenzado, conectores, elementos de fijación y demás insumos necesarios para la instalación.	Personal Operativo	Solicitud de Material
4	Entrega de material en	El área de almacén entrega al técnico o cuadrilla los materiales solicitados, previa verificación de existencias y registro en el formato correspondiente de salida de materiales.	Almacen	Solicitud Salida de materiales - Sistema SYS APOLO
5	Ubicación del distrito correspondiente al sector	El técnico identifica el distrito o armario al cual pertenece la dirección del usuario, verificando el punto de conexión disponible para realizar el tendido del servicio desde la red principal hasta el domicilio.	Personal Operativo	N/A
6	Solicitud de bloque de distrito	Se solicita la asignación de un bloque dentro del distrito para realizar la conexión del nuevo servicio. Esta solicitud se tramita con el área encargada de la administración de la red.	Personal Operativo	N/A
7	Asignación de bloque y cruzada correspondiente en bastidor	El área técnica asigna el bloque y realiza la cruzada correspondiente en el bastidor principal, enlazando la línea del usuario con el par designado para el servicio.	Planta Interna	N/A
8	Recepción de tono en bloque de armario y cruzada a par de caja en distrito	Una vez realizada la cruzada en bastidor, se procede a verificar la recepción del tono en el bloque del armario. Desde allí, se realiza la cruzada al par correspondiente en la caja del distrito, garantizando continuidad en la señal.	Personal Operativo	N/A
9	Recepción de tono en la caja más cercana al domicilio del usuario	El técnico confirma la presencia del tono en la caja secundaria o punto de distribución más cercano al domicilio del usuario, asegurando la correcta transmisión de señal.	Personal Operativo	N/A
10	Tendido e ingreso de acometida de par trenzado al domicilio del usuario	Se procede al tendido de la acometida utilizando cable de par trenzado desde la caja más cercana hasta el domicilio del usuario. El cable se fija adecuadamente y se ingresa al punto de conexión interior, asegurando una instalación limpia y segura.	Personal Operativo	N/A
	A			

11	<pre>graph TD; A[A] --> B[Verificación de tono en el domicilio y entrega del servicio al usuario a satisfacción]; B --> C{¿Servicio verificado correctamente?}; C -- NO --> B; C -- SI --> D[Avance en el caso asignado y escalamiento a atención al usuario]; D --> E[Ingreso de fecha de inicio de facturación en el sistema]; E --> F([FIN]);</pre>	En el punto interno del usuario, se verifica la presencia de tono y se realiza una llamada de prueba para confirmar el funcionamiento del servicio. Posteriormente, se informa al usuario sobre la correcta instalación y se obtiene su conformidad con el trabajo realizado.	Personal Operativo	N/A
12		Sí: continuar al siguiente paso. No: retornar a paso de verificación o ajuste.	Personal Operativo	N/A
13		El técnico actualiza el estado del caso en el sistema SITI, reportando el avance y cierre del servicio.	Personal Operativo	Sistema SITI
14		Finalmente, se registra en el sistema la fecha de instalación y activación del servicio, lo que da inicio al proceso de facturación correspondiente al usuario.	Atención al usuario	Sistema SITI
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

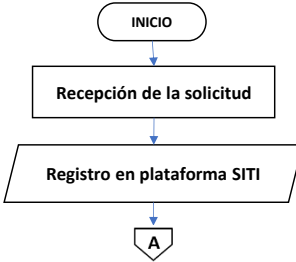
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

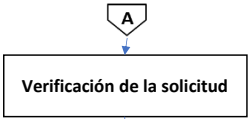
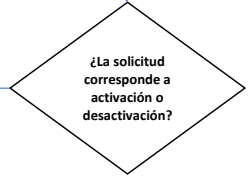
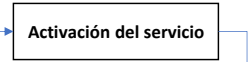
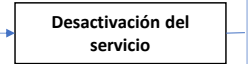
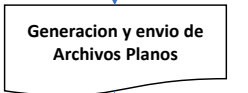
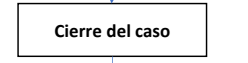


Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

12. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ABONADOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Interna	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.	
Nombre del Procedimiento:	Gestion de abonados	
Objetivo del Procedimiento:	Dirigir, atender y ejecutar las solicitudes realizadas por los usuarios relacionadas con la activación, modificación o cancelación de servicios suplementarios asociados a la línea telefónica, con el propósito de garantizar una atención eficiente, oportuna y conforme a los requerimientos técnicos y comerciales establecidos por la empresa.	
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia en la Oficina de Atención al Usuario, donde se recibe y registra la solicitud del abonado, continúa con la verificación técnica y administrativa del requerimiento, y finaliza en Planta Interna, con la activación o ajuste del servicio solicitado en el sistema de conmutación correspondiente.	
Terminos y Definiciones:	Abonado: Usuario activo que posee un servicio de línea telefónica asignado. ID: Identificador de Llamadas. Servicio que permite visualizar el número telefónico del remitente. LD: Llamadas de Larga Distancia. Servicio que habilita comunicaciones nacionales e internacionales. FM: Llamadas a Celular o Móvil. Servicio que permite realizar llamadas a números móviles. CS: Código Secreto. Clave personal utilizada para controlar o restringir el acceso a determinados servicios telefónicos. Servicio Suplementario: Funcionalidad adicional al servicio básico de telefonía, que mejora la experiencia y control del usuario.	
Normatividad	Resolución CRC 5111 de 2017 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios. Resolución CRC 5112 de 2017 – Régimen Integral de Calidad del Servicio.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del porcedimiento	Área Comercial / Atención al Usuario	Carpeta de registro o historial del usuario
1		El usuario se comunica de manera telefónica o presencial en las instalaciones de UNIMOS. El área de Atención al Usuario recibe la solicitud relacionada con la activación o desactivación del servicio suplementario.		
2		El personal de atención registra la solicitud en la plataforma SITI y comunica el requerimiento a planta interna.	Área Comercial / Atención al Usuario	Plataforma SITI

3		Una vez registrada la solicitud en SITI, se procede con su revisión para identificar si corresponde a una activación o una desactivación del servicio suplementario.	Planta Interna	Registro SITI
4		Punto de decisión que determina la ruta del flujo.	Planta Interna	N/A
5		Si la solicitud corresponde a una activación, el personal de Planta Interna realiza la configuración mediante el software Wtermacc, asegurando que el servicio suplementario quede correctamente habilitado.	Planta Interna	Software WTERMAC / Registro SITI
6		Si la solicitud corresponde a la cancelación o desactivación de un servicio, el personal de Planta Interna ejecuta la anulación respectiva a través del software WTERMAC.	Planta Interna	Software WTERMAC / Registro SITI
7		El Jefe de Planta Interna genera y remite los archivos planos que contienen el reporte de usuarios activados o desactivados, a la Oficina de Sistemas y Facturación, con el fin de que se realice la cancelación, actualización o registro correspondiente en el sistema SAS para el proceso de facturación mensual.	Planta Interna / Oficina de Sistemas y Facturación	Archivos Planos (Reporte de Usuarios Activos o Desactivos)
8		Una vez realizada la acción correspondiente (activación o desactivación y reporte), se cierra el caso en la plataforma SITI, dejando constancia del procedimiento ejecutado y actualizando el historial del usuario.	Planta Interna	Registro SITI / Historial del usuario
		Fin del Procedimineto		

Documentacion asociada: Gestion de abonados

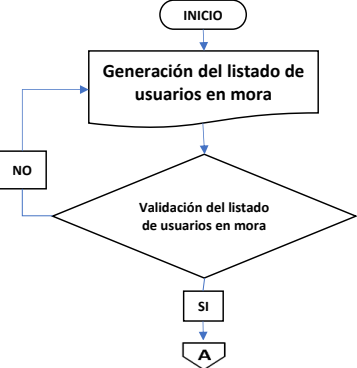
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

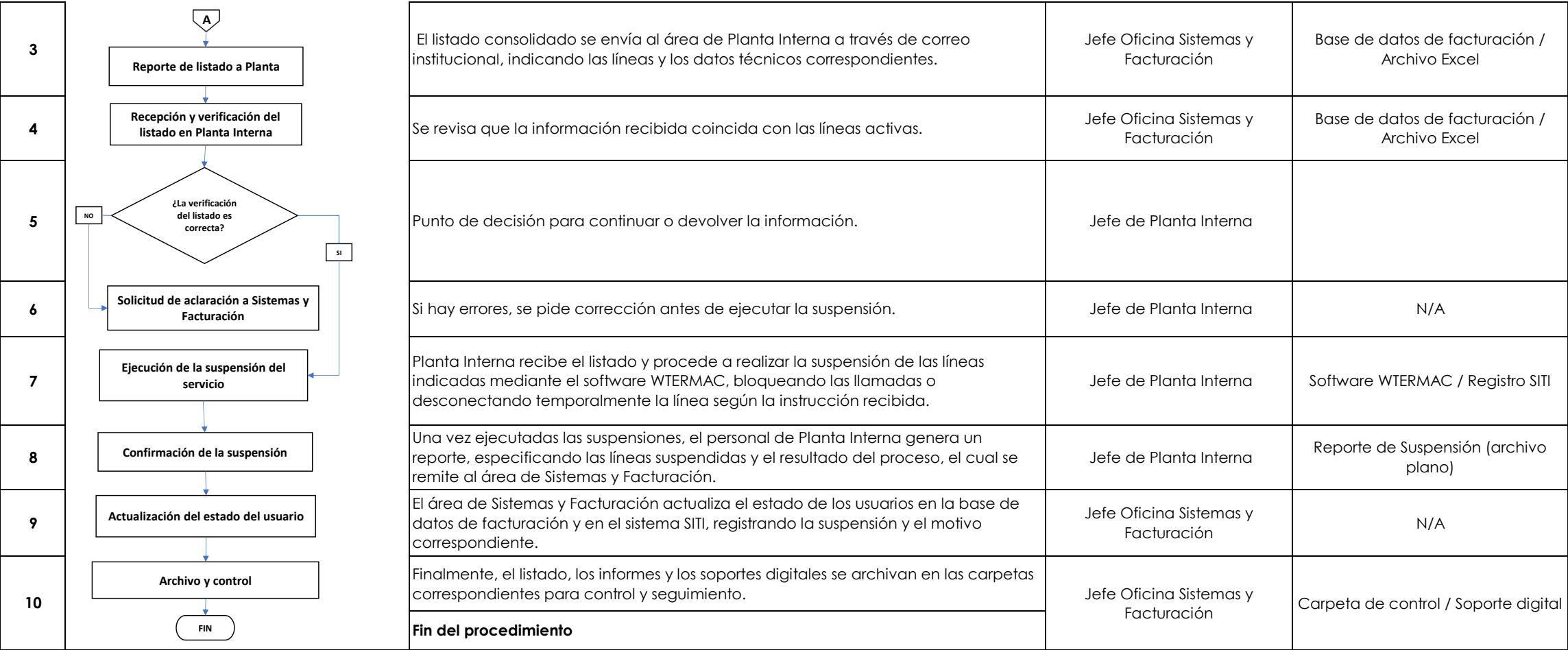


Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

13. ORDENES DE SUSPENSIÓN POR MORA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Interna	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.	
Nombre del Procedimiento:	Ejecución de Órdenes de Suspensión de Servicio de Línea Telefónica	
Objetivo del Procedimiento:	Ejecutar de manera controlada y oportuna la suspensión del servicio de líneas telefónicas por concepto de mora en el pago, para garantizar el cumplimiento de las políticas de facturación y control de cartera de la empresa.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Sistemas y Facturación, con la identificación de usuarios morosos y la generación de las órdenes de suspensión correspondientes, y finaliza en Planta Interna, con la ejecución técnica de la suspensión en la central telefónica.	
Terminos y Definiciones:	Mora: Estado de incumplimiento de pago por parte del usuario dentro de los plazos establecidos. SITI: Sistema Informático de Trámite Interno utilizado para registrar y controlar los casos y órdenes de trabajo. Wtermacc: software de gestion de la central telefónica Alcatel 1000 S12. Suspensión: Instrucción generada por el área de facturación para suspender temporalmente una línea telefónica.	
Normatividad	Resolución CRC 5111 de 2017 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios. Resolución CRC 5112 de 2017 – Régimen Integral de Calidad del Servicio.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Base de datos de facturación / Archivo Excel
1		El área de Sistemas y Facturación elabora el listado de usuarios que presentan mora en sus pagos y requieren suspensión del servicio. Este listado se consolida en un archivo Excel y se revisa para garantizar la exactitud de la información.		
2		Se revisa si el listado es correcto y está actualizado.	Jefe Oficina Sistemas y Facturación	N/A



Documentacion asociada: Base de datos de facturación, Reporte de Suspensión, Soporte digital.

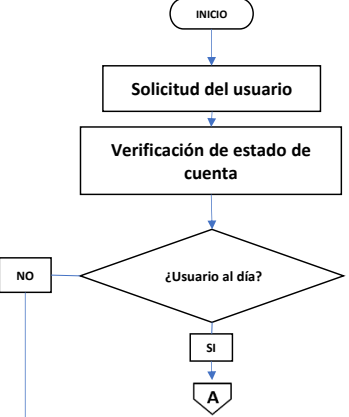
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

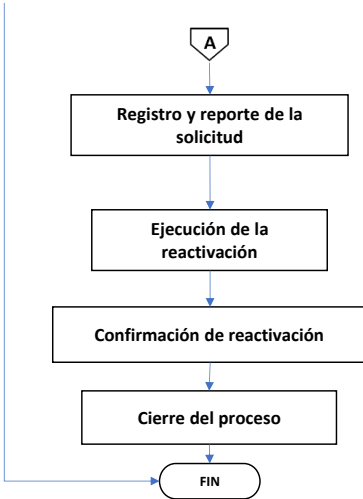


Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

14. PROCEDIMIENTO REACTIVACIÓN DE LINEAS TELEFONICAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Interna	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.	
Nombre del Procedimiento:	Reactivación del Servicio de Línea Telefónica	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades necesarias para reconectar la línea telefónica de un usuario, una vez se haya verificado y confirmado que se encuentra al día con sus obligaciones de pago, garantizando la correcta restitución del servicio de manera oportuna y controlada.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Atención al Usuario o Comercial, donde se recibe y valida la solicitud del usuario, y finaliza en el área de Planta Interna, con la ejecución técnica de la reactivación del servicio telefónico a través del sistema de gestión correspondiente.	
Terminos y Definiciones:	Wtermacc: software de gestion de la central telefónica Alcatel 1000 S12.	
Normatividad	Resolución CRC 5111 de 2017 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios. Resolución CRC 5112 de 2017 – Régimen Integral de Calidad del Servicio.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerencia comercial y Atencion al Usuario	Solicitud del usuario (telefónica o presencial)
1		El usuario se comunica, ya sea de forma telefónica o presencial, con el área de Atención al Usuario para solicitar la reactivación del servicio telefónico suspendido.		
2		El personal de Atención al Usuario verifica que el usuario se encuentre al día con sus obligaciones de pago, requisito indispensable para la reactivación del servicio.	Subgerencia comercial y Atencion al Usuario	Reporte de estado de cuenta
3		Si el usuario no está al día , se informa que no procede la reactivación → Fin del proceso. Si el usuario sí está al día , continúa al siguiente paso.	Subgerencia comercial y Atencion al Usuario	Archivo Excel en línea (listado de líneas a reactivar)

4		Una vez confirmada la situación al día del usuario, la oficina de Atención al Usuario registra la solicitud y la remite a Planta Interna mediante un archivo compartido en línea, el cual contiene la información de las líneas que requieren reactivación.	Subgerencia comercial y Atención al Usuario	
5		Planta Interna procede a realizar la reactivación del servicio de línea telefónica a través del software de gestión Wtermacc, asegurando que el proceso se ejecute correctamente.	Jefe de Planta Interna	N/A
6		Se confirma que el servicio ha sido restablecido correctamente.	Jefe de Planta Interna	N/A
7		Una vez verificada la reactivación del servicio, Planta Interna informa a Atención al Usuario y se considera cerrado el proceso.	Jefe de Planta Interna	Correo electronico
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Archivo Excel en línea.

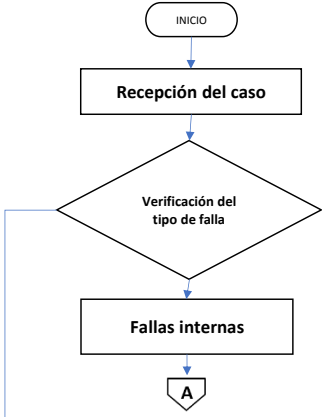
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

15. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Interna		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.		
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Soporte Técnico del Servicio de Línea Telefónica		
Objetivo del Procedimiento:	Atender, diagnosticar y resolver las fallas técnicas reportadas por los usuarios en el servicio de línea telefónica, garantizando una atención oportuna, eficiente y conforme a los protocolos establecidos.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia en el área de Atención al Usuario, donde se recibe el reporte del caso, y finaliza en Planta Externa, con la ejecución técnica de la solución y el cierre del caso en la plataforma correspondiente.		
Terminos y Definiciones:	Falla interna: Daño o inconveniente que se presenta dentro de las instalaciones del usuario. Falla externa: Daño o inconveniente que se origina fuera de las instalaciones, en la red de planta externa. SITI: Software institucional utilizado para la gestión, asignación y control de casos técnicos.		
Normatividad	Resolución CRC 5111 de 2017 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios. Resolución CRC 5112 de 2017 – Régimen Integral de Calidad del Servicio.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Subgerencia Comercial y Atención al Usuario	N/A
1		El área de Atención al Usuario recibe los reportes de fallas o inconvenientes en el servicio de línea telefónica, ya sea por llamada, visita o medio digital.		
2		Se verifica si el problema corresponde a una falla interna (dentro de las instalaciones) o externa (fuera de las intalaciones) para gestionar su debida solución.	Subgerencia Comercial y Atención al Usuario	N/A
3		Si la falla es interna, el Jefe de Planta Interna se encarga de coordinar y ejecutar la solución correspondiente.	Jefe de Planta Interna	N/A

	<pre>graph TD; A[A] --> Solucion[Solucion a fallas internas]; Solucion --> Fallas[/Fallas externas/]; Fallas --> Asignacion[Asignación del caso]; Asignacion --> Ejecucion[Ejecución de la solución]; Ejecucion --> Cierre[Cierre del caso]; Cierre --> FIN([FIN]); FIN --> Fallas;</pre>		Jefe de Planta Interna	N/A
4		En caso de que el problema sea externo, la Oficina de Atención al Usuario reporta el caso a Planta Externa mediante el software SITI.	Subgerencia Comercial y Atención al Usuario	N/A
5		Planta Externa asigna el caso de soporte a la cuadrilla operativa encargada del sector donde se presenta la falla.	Jefe de Planta Externa	N/A
6		Una vez asignado el caso, el personal operativo acude al lugar del daño, realiza la reparación correspondiente y reporta la solución en el sistema SITI, especificando la actividad realizada.	Jefe Planta Externa	Soporte al usuario sobre la asistencia técnica
7		Planta Externa realiza el cierre del caso en la plataforma SITI, finalizando así el proceso de atención.	Jefe Planta Externa	N/A
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Soporte Tecnico.

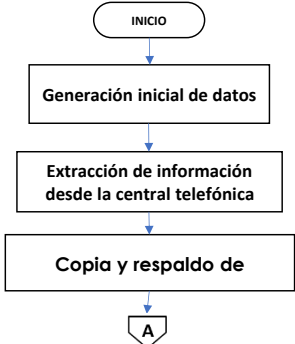
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

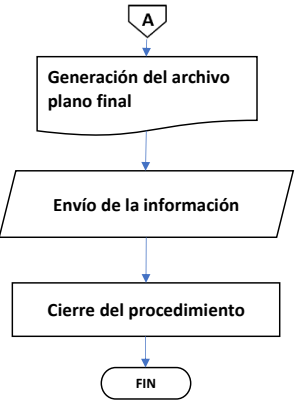


Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

16.PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TASACIÓN

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Interna		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.		
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Tasacion Mensual		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar la generación, organización y envío de los archivos planos mensuales que contienen la información detallada de llamadas y contadores del servicio telefónico, con el fin de garantizar la disponibilidad de datos precisos y actualizados para el proceso de facturación en el área de Sistemas y Facturación.		
Alcance del Procedimiento:	Inicia en el área de Planta Interna, con la generación y extracción de datos desde la central telefónica, y finaliza con la entrega de archivos planos al área de Sistemas y Facturación.		
Terminos y Definiciones:	Wtermacc: software de gestion de la central telefónica Alcatel 1000 S12. Archivo Plano: Documento digital que contiene datos organizados de forma estructurada, empleado para el proceso de facturación. Robocopy: Herramienta de transferencia de archivos utilizada para copiar y respaldar información desde medios ópticos hacia dispositivos externos		
Normatividad	Resolución CRC 5111 de 2017 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios. Resolución CRC 5112 de 2017 – Régimen Integral de Calidad del Servicio.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe de Planta Interna	N/A
1		Durante los primeros días de cada mes, se debe iniciar el proceso de generación del archivo plano para la facturación mensual.		
2		Utilizando el software WTERMAC, se realiza el vaciado de los contadores y registros detallados de las llamadas efectuadas, almacenándolos en un disco óptico.	Jefe de Planta Interna	N/A
3		A través del software Robocopy, se extraen los datos desde el disco óptico y se copian a una memoria USB para su organización y filtrado posterior.	Jefe de Planta Interna	N/A

4		Con base en los datos extraídos, se genera el archivo plano consolidado, que contiene contadores locales y registros de llamadas Fijo-Móvil y Larga Distancia.	Jefe de Planta Interna	Archivo plano generado
5		Se remiten por correo electrónico a la oficina de Sistemas y Facturación los archivos planos generados, permitiendo iniciar el proceso de facturación.	Jefe de Planta Interna	Correo con archivos planos adjuntos
6		Finalizada la entrega de los archivos, el área de Planta Interna concluye el proceso y la responsabilidad pasa a Sistemas y Facturación.	Jefe de Planta Interna	N/A
7		Finaliza el procedimiento por parte del área de Planta interna y continúa en sistemas y facturación.	Jefe de Planta Interna	N/A

Documentacion asociada: Archivo plano telefonia y llamadas.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

17.PROCEDIMIENTO CENTRAL TELEFONICA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Interna		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna		
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.		
Nombre del Procedimiento:	Operación de la Central Telefónica ALCATEL 1000 S12		
Objetivo del Procedimiento:	Dirigir y controlar las actividades necesarias para garantizar la correcta operación, monitoreo y mantenimiento funcional de la Central Telefónica ALCATEL 1000 S12, con el propósito de asegurar la continuidad del servicio, la detección oportuna de fallas y la preservación de la calidad en las comunicaciones.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia con la supervisión y monitoreo de las alarmas visuales y sonoras generadas por la central telefónica, abarcando la verificación del estado de los equipos, módulos y tarjetas del sistema. Finaliza con la corrección de las alarmas detectadas, la validación de operatividad y el registro de la intervención técnica en los formatos correspondientes.		
Terminos y Definiciones:	SBL: Bloque de Seguridad. SBLALM: Alarma de Bloque de Seguridad. Central Telefónica ALCATEL 1000 S12: Sistema electrónico encargado de la conmutación, administración y control del tráfico telefónico en una red de telecomunicaciones. Alarma Visual: Señal luminosa que indica un evento o falla dentro del sistema de la central. Módulo de Conmutación: Unidad funcional encargada de establecer, mantener y liberar las conexiones entre los usuarios.		
Normatividad	Ley 1341 de 2009 – Marco TIC. Resolución CRC 5111 de 2017 - Protección al usuario. Resolución CRC 5112 de 2017 - Protección al usuario.		



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> M1[Monitoreo periódico]; M1 -- NO --> M1; M1 -- SI --> D1{¿Se detecta alguna alarma o anomalía?}; D1 -- SI --> I1[Identificación del problema]; I1 --> D2{¿La falla es lógica o física?}; D2 -- lógica --> A1[Atención de falla lógica]; D2 -- física --> A2[Atención de falla física]; A1 --> A2; A2 --> D3{¿El componente puede ser reparado?}; D3 -- SI --> R1[Reparación del componente]; D3 -- NO --> R2[Reemplazo del componente]; R1 --> A; R2 --> A; A --> FIN([A]);</pre>	Inicio del procedimiento	Jefe de Planta Interna	N/A
1		El procedimiento inicia con el monitoreo visual periódico de las alarmas del sistema de la central telefónica, realizado por el personal de planta interna. Cualquier anomalía o alerta detectada debe ser registrada inmediatamente.		
2		Una vez detectada una alarma o anomalía, se verifica la información registrada en el software WTERMAC, el cual detalla el tipo de problema y su localización dentro del sistema.	Jefe de Planta Interna	N/A
2			Jefe de Planta Interna	N/A
3		Se analizan los códigos del sistema para determinar si la falla es de tipo lógica (configuración o software) o física (hardware).	Jefe de Planta Interna	N/A
4		Cuando se determina que la falla es de tipo lógica, el Jefe de Planta Interna procede a ejecutar los comandos o configuraciones necesarias desde el software WTERMAC para corregir el problema.	Jefe de Planta Interna	N/A
4			Jefe de Planta Interna	N/A
5		Si se determina que la falla es de tipo física, se identifica el componente afectado y se define si requiere reparación o reemplazo.	Jefe de Planta Interna	N/A
6		Cuando el componente puede ser reparado, se remite a una fuente externa especializada en ese tipo de trabajos técnicos.	Jefe de Planta Interna	N/A
6			Personal Externo	N/A
7		En caso de requerirse un reemplazo, se solicita el componente almacén mediante la ficha de solicitud correspondiente.	Jefe de Planta Interna y Almacén	Ficha de Solicitud

8	<pre>graph TD A{{A}} --> B{¿El componente está disponible en almacén?} B -- SI --> D[Retiro de almacen] B -- NO --> C[Gestión de adquisición] C --> D D --> E[Instalación del componente] E --> F[Verificación final] F --> G([FIN])</pre>		N/A	
8		Si el componente no está disponible en el almacén, se gestiona su adquisición externa a través del área financiera o de compras, garantizando los requisitos técnicos y presupuestales.	Jefe de Planta Interna y Almacén	N/A
9		Solicitar y retirar componente del almacén	Jefe de Planta Interna y Almacén	Registro Salida de material
10		Se instala el componente reparado o nuevo en el sistema de la central telefónica, verificando las conexiones y configuraciones necesarias.	Jefe de Planta Interna	N/A
11		Se realiza la verificación del correcto funcionamiento del sistema, comprobando la operatividad y estabilidad de la central telefónica.	Jefe de Planta Interna	Acta de verificación / registro de prueba
	Fin del procedimiento			

Documentacion asociada: Acta de verificación

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

18. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE UNIDADES REMOTAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Actualizacion Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Interna	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna	
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.	
Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento preventivo de Unidades Remotas, banco de baterías y sistemas de aire acondicionado.	
Objetivo del Procedimiento:	Realizar el mantenimiento preventivo de las unidades remotas, bancos de baterías y sistemas de aire acondicionado de planta interna, para garantizar su correcto funcionamiento, prolongar su vida útil y asegurar la continuidad y calidad del servicio telefónico e internet.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las instalaciones de planta interna de la empresa, abarcando las unidades remotas (URA), bancos de baterías y sistemas de aire acondicionado localizados en las salas técnicas. Inicia en Planta Interna y finaliza en Planta Interna, una vez verificado y documentado el mantenimiento ejecutado.	
Terminos y Definiciones:	URA: Unidad Remota de Abonado, dispositivo encargado de extender la red de acceso hacia zonas alejadas mediante líneas de cobre o fibra. MUX: Equipo multiplexor que transmite señales E1 por fibra óptica, permitiendo la interconexión de múltiples canales de comunicación. Banco de Baterías: Conjunto de celdas que proporcionan energía de respaldo en caso de fallas eléctricas. Aire Acondicionado: Sistema encargado de mantener la temperatura y humedad adecuadas para el funcionamiento de los equipos electrónicos.	
Normatividad	RETIE – Norma clave y obligatoria. NTC 2050 – Código eléctrico. Decreto 1072 de 2015 – SG-SST. Resolución 1956 de 2008 – Riesgos laborales. Resolución 1356 de 2012 – Residuos peligrosos (baterías). Resolución 2400 de 1979 – Seguridad industrial. Ley 1341 de 2009 – Continuidad del servicio TIC. Resolución CRC 5112 de 2017 – Calidad del servicio.	



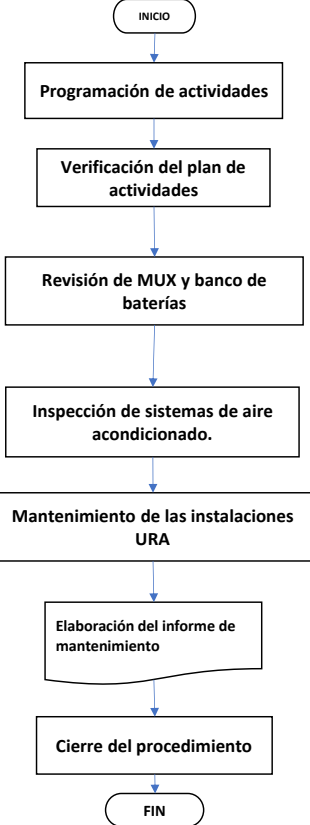
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

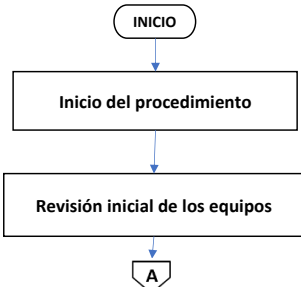
Página web: www.unimosesp.com.co

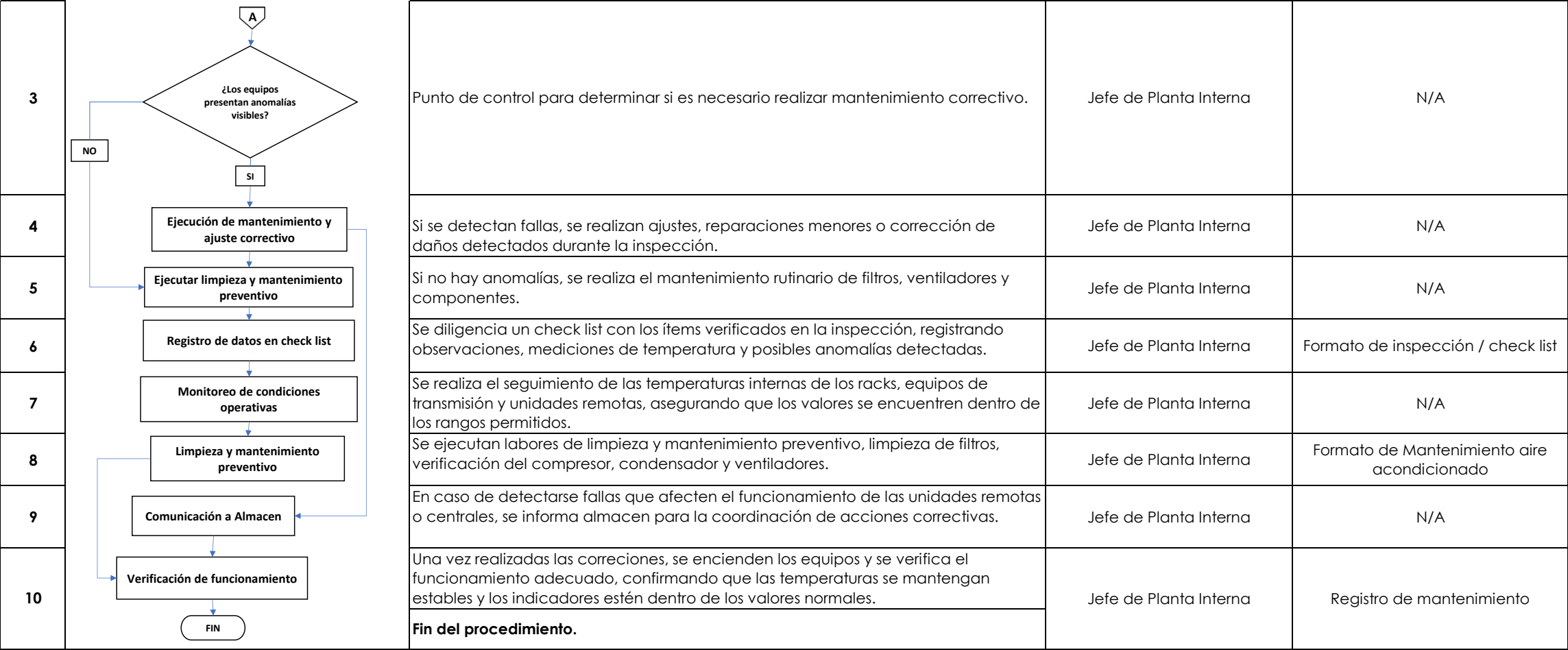
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Jefe de Planta Interna	Cronograma de mantenimiento
1		El procedimiento inicia con la planificación de las tareas a ejecutar, definiendo fechas, responsables y recursos necesarios para el mantenimiento preventivo de los equipos y sistemas.		
2		Se revisa el cronograma de actividades programadas, validando las áreas encargadas y los equipos a intervenir, con el fin de asegurar el cumplimiento de cada tarea según los lineamientos establecidos.	Jefe de Planta Interna	N/A
3		Se inspecciona el estado de los MUX que interconectan la central principal con las unidades remotas ubicadas en los sectores de Balcones y Las Cruces. Además, se realiza la recarga de agua destilada al banco de baterías, garantizando su correcto funcionamiento y evitando procesos de sulfatación o sobrecalentamiento.	Jefe de Planta Interna	Formato de Manteniemineto
4		Se efectúa una revisión general de los sistemas de aire acondicionado, verificando las fuentes de refrigeración, redes de ductos, unidades de control y demás componentes, asegurando una temperatura estable para el funcionamiento óptimo de la central telefónica y los equipos de red.	Jefe de Planta Interna	N/A
5		Se ejecutan labores de mantenimiento en las Unidades Remotas (URA), que incluyen la verificación de enlaces externos, limpieza del área de trabajo y pruebas de comunicación entre los MUX.	Jefe de Planta Interna	N/A
6		Una vez finalizadas las labores, se elabora un informe en el que se detallan las actividades realizadas, observaciones, registro fotográfico y recomendaciones para el mantenimiento correctivo o preventivo futuro.	Jefe de Planta Interna	Informe de mantenimiento Banco de baterías Informe de mantenimiento URA
7		Se da por finalizado el procedimiento con la entrega del informe y la verificación de que las condiciones operativas de las unidades y sistemas intervenidos sean óptimas.	Jefe de Planta Interna	Informe final firmado - Evaluacion Técnica
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Cronograma de mantenimiento,Formato de Manteniemineto, Informe de mantenimiento Banco de baterías, Informe de mantenimiento URA

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

19. PROCEDIMIENTO MONITOREO SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO

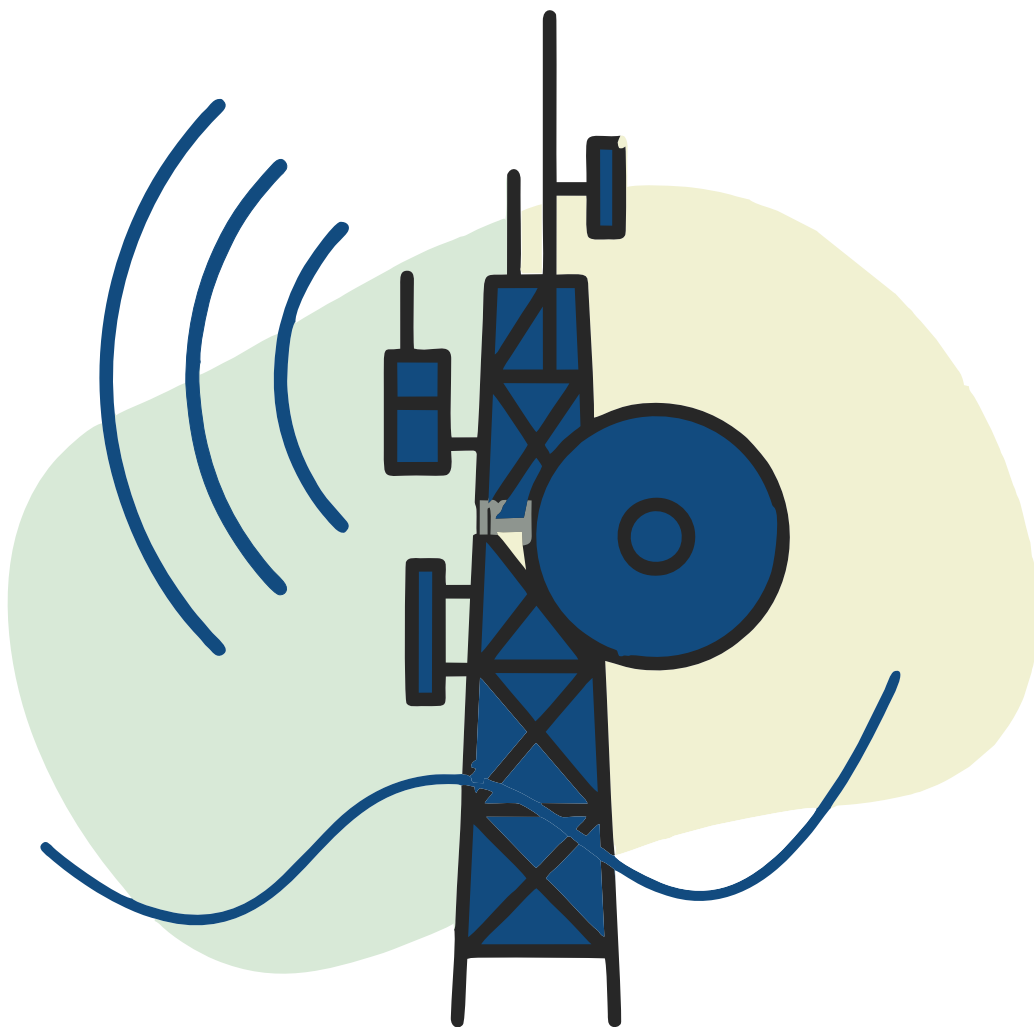
	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01	
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025	
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones			
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica			
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.			
Nombre del Subproceso	Planta Interna			
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Interna			
Objetivo del Subproceso	Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.			
Nombre del Procedimiento:	Monitoreo y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado			
Objetivo del Procedimiento:	Realizar el monitoreo, inspección y mantenimiento preventivo de los sistemas de aire acondicionado ubicados en Planta Interna, para garantizar el adecuado control de temperatura, prevenir fallas en los equipos y asegurar la estabilidad del servicio telefónico e internet.			
Alcance del Procedimiento:	Inicia en Planta Interna con la programación de actividades de monitoreo y finaliza en Planta Interna con la verificación del correcto funcionamiento de los sistemas revisados.			
Terminos y Definiciones:	Wtermacc: software de gestion de la central telefónica Alcatel 1000 S12.			
Nomatividad:	RETIE – Norma clave y obligatoria. NTC 2050 – Código eléctrico. Decreto 1072 de 2015 – SG-SST. Resolución 1956 de 2008 – Riesgos laborales. Resolución 2400 de 1979 – Seguridad industrial. Ley 1341 de 2009 – Continuidad del servicio TIC. Resolución CRC 5112 de 2017 – Calidad del servicio.			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Jefe de Planta Interna	Plan de mantenimiento / cronograma
1		El procedimiento inicia con la programación de las actividades de monitoreo y mantenimiento preventivo de los sistemas de aire acondicionado, estableciendo fechas, responsables y equipos a revisar.		
2		Revisión inicial de los equipos	Se realiza una inspección visual de los equipos de aire acondicionado, verificando estado general, limpieza de filtros, indicadores de funcionamiento, niveles de refrigerante y posibles fugas.	Jefe de Planta Interna



Documentacion asociada: Plan de mantenimiento / cronograma, Formato de inspección / check list, Formato de Mantenimiento aire acondicionado .

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Interna	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

PLANTA EXTERNA



6.3.3. SUBPROCESO PLANTA EXTERNA

20. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE SOLICITUDES PQRS.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica	
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.	
Nombre del Subproceso	Planta Externa	
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa	
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios	
Nombre del Procedimiento:	Recepcion de solicitudes PQRS (telefonicas y/o Internet)	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las acciones y directrices necesarias para atender, gestionar y resolver de manera eficiente y oportuna las solicitudes, requerimientos o necesidades de los usuarios, con el fin de garantizar la continuidad, calidad y satisfacción en los servicios prestados.	
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia en el área Comercial con la recepción de la solicitud y finaliza en el usuario con la entrega de la solución. Involucra las áreas Comercial y Técnica.	
Terminos y Definiciones:	PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Área Comercial: Dependencia encargada de la atención inicial al usuario, recepción y registro de solicitudes. Área Técnica: Encargada de dar solución a los casos reportados, ya sea en infraestructura, servicio telefónico o de Internet. Usuario: Cliente que presenta la solicitud o requerimiento.	
Normatividad:	ISO 9001	

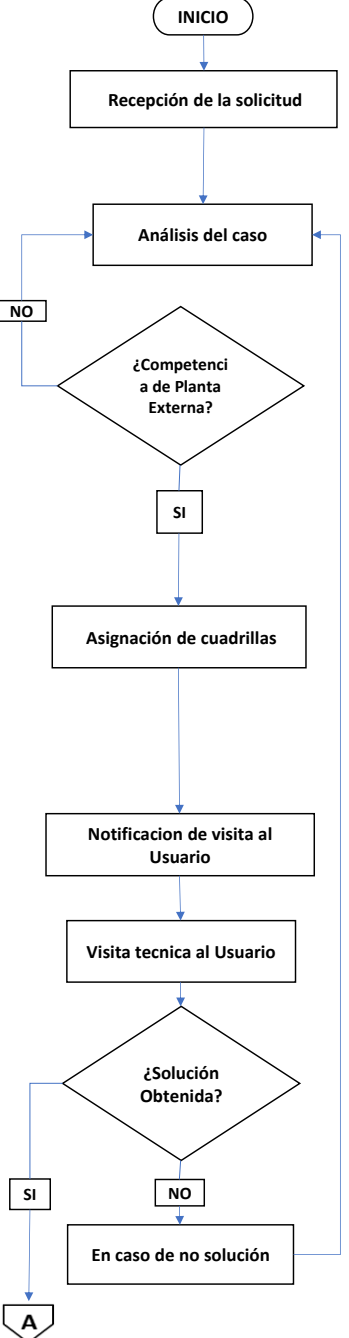


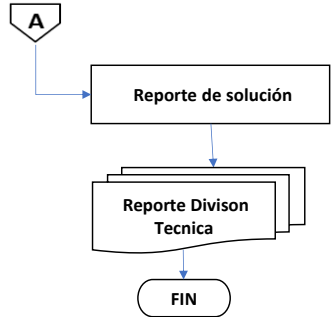
Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Atencion al Usuario	Plataforma SITI
1		El usuario se comunica inicialmente con el área Comercial. En este punto, Atención al Usuario recibe la información básica, realiza la clasificación del tipo de solicitud y, según corresponda, la direcciona al área responsable: Operaciones Digitales, Planta Interna o Planta Externa.		
2		Cuando se determina que la solicitud es competencia de Planta Externa, se analiza a través de la plataforma SITI. A partir de este análisis, el área comercial clasifica y especifica la acción a realizar, que puede incluir: . Soporte técnico (telefonía, fibra e internet). . Instalaciones o traslados de servicios (telefonía e internet).	Atencion al Usuario	Plataforma SITI-PQRS Formato de Soporte tecnico
3		Recepción en Planta Externa: La solicitud es registrada en las bandejas de Planta Externa, bajo la supervisión del Jefe del área quien se encarga de validar la información y coordinar la gestión del caso según tiempos maximos establecidos: • Soporte: 48 h. • Instalación: 4 días. • Traslado: 3 días.	Planta Externa	Plataforma SITI
4		El Jefe de Planta Externa asigna la solicitud a la cuadrilla técnica correspondiente, teniendo en cuenta la ubicación geográfica y el tipo de trabajo requerido. El Area de Planta Externa dispone de: 2 cuadrillas para zona urbana. 1 a 2 cuadrillas para zona rural. 1 cuadrilla para proyectos especiales. 1 cuadrilla para mantenimiento y restablecimiento de la red telefónica. Nota: La asignación puede variar de acuerdo con la disponibilidad, carga laboral y naturaleza de la solicitud.	Planta Externa	Plataforma SITI
5		Una vez asiganado las cuadrillas, el responsable del caso debe notificar al usuario la fecha y hora programada para la visita técnica, con el fin de garantizar su disponibilidad y facilitar el acceso al sitio donde se realizará la verificación.	Planta Externa	Plataforma SITI
6		Una vez programada la hora de la visita y confirmada la disponibilidad del usuario, la cuadrilla o técnico asignado se desplaza al sitio para realizar la verificación	Planta Externa	N/A
7				
8		En caso de que el problema requiera una intervención adicional o la instalación de elementos no disponibles en el momento, se programa una nueva visita o se escala a la dependencia correspondiente, informando oportunamente al usuari donde el técnico registra un informe de avance en SITI y deja constancia de las acciones efectuadas.	Planta Externa- Cuadrilla	Plataforma SITI

9		Una vez resuelta la solicitud, los técnicos de soporte técnico hacen firmar al usuario el formato de soporte tecnico del Area de Subgerencia Comercial inidcando la actividad realizada. Posteriormente, registran en la plataforma SITI la gestión ejecutada, adjuntan las evidencias correspondientes (fotografías, reportes técnicos u otros soportes) y formalizan el cierre de la solicitud como respaldo de la atención brindada.	Planta Externa - Cuadrilla	Acta de entrega y soporte tecnico del servicio
10		Una vez resuelta la solicitud y firmado el formato de PQRS, el Jefe de Planta Externa entrega la documentación al Subgerente de la División Técnica.	Planta Externa - Subgerencia Division Tecnica	Carpeta Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Acta de entrega y soporte tecnico del servicio

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Externa	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

21. PROCEDIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2

1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones			
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica			
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.			
Nombre del Subproceso	Planta Externa			
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa			
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios			
Nombre del Procedimiento:	Mantenimineto Correctivo de la Infraestructura			
Objetivo del Procedimiento:	Corregir y subsanar daños en la infraestructura de la empresa, tales como postes, red telefónica, fibra óptica, antenas y demás componentes asociados, garantizando la continuidad y calidad del servicio.			
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la solicitud del servicio por parte del área o usuario que lo requiera y finaliza con la solución técnica implementada. Involucra a las siguientes dependencias: Área Técnica, Cartera, Almacén y Jurídica, según las necesidades del caso.			
Terminos y Definiciones:	Mantenimiento Correctivo: Conjunto de acciones orientadas a reparar fallas o daños presentados en la infraestructura. Infraestructura: Elementos físicos que soportan la operación de los servicios (postes, red telefónica, fibra óptica, antenas, entre otros). Solicitud de Servicio: Petición realizada por un área o usuario que detecta una falla o daño en la infraestructura.			
Normatividad:	ISO 9001			

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Planta Externa- Subgerencia Tecnica	N/A
1		El proceso inicia con la recepción de un reporte que informa sobre un daño externo en la infraestructura (postes, red telefónica, fibra óptica, antenas u otros elementos).		
2		El área técnica realiza una visita al lugar afectado con el fin de evaluar la magnitud del daño, determinar el impacto en la prestación del servicio, proponer soluciones provisionales o temporales que permitan restablecer el servicio de manera inmediata mientras se realiza la reparación definitiva.	Jefe de Planta Externa	N/A
3		Se convoca un consejo técnico con el fin de analizar la situación, identificar las áreas involucradas y establecer una solución integral y coordinada.	Subgerencia Tecnica	Acta del Concejo Tecnico

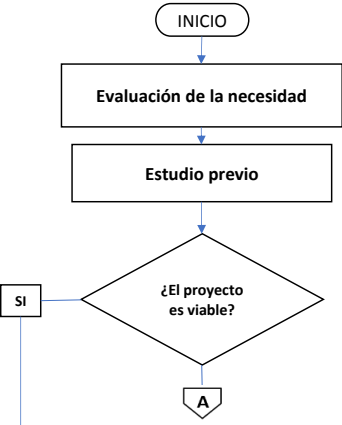
4		Una vez validada la necesidad de intervención, se asignan cuadrillas y personal técnico especializado para ejecutar las acciones correctivas y la estimación del daño.	Jefe de Planta Externa	N/A
5		Una vez estimado el daño, se determina y gestiona la adquisición del material requerido para realizar el mantenimiento correctivo.	Jefe de Planta Externa / Almacen	Solicitud de Material Software
6		Se establece la fecha y hora de la intervención, asegurando la disponibilidad de personal, equipos y materiales necesarios para la ejecución de los trabajos.	Jefe de Planta Externa	N/A
7		El personal técnico desarrolla las labores correctivas programadas y registra las acciones realizadas, dejando evidencia en el sistema de control (SITI).	Planta Externa - Cuadrillas	Plataforma SITI
8				N/A
9		Si se identifica un responsable directo del daño, se le comunica el costo generado por la reparación, con el fin de gestionar el cobro correspondiente.	Jefe de Planta Externa / Coordinador de Cartera	N/A
10				
11		El caso se remite al área jurídica para su revisión y gestión conforme al marco legal vigente, proyectando el respectivo acto administrativo.	Jefe de Planta Externa / Oficina Asesora Juridica	Acto Administrativo
12		Una ves desarrolladas las labores correctivas el jefe de planta externa realiza un informe final que sera direccionado a Subgerencia División Tecinca para su Analisis y seguimiento.	Jefe de Planta Externa	Informe Tecnico
		Fin del procedimiento		

Documentación asociada: Acta del Concejo Técnico, Acto Administrativo, Informe Técnico.

Elabora	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Externa	Subgerencia División Técnica	Subgerencia División Técnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

22. PROCEDIMIENTO EXPANSIÓN DE INFRAESTRUCTURA

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Externa		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa		
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios		
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Expansión de Infraestructura		
Objetivo del Procedimiento:	Dar solución a las solicitudes relacionadas con la ampliación y/o extensión de la red de infraestructura externa, garantizando la cobertura, continuidad y calidad del servicio.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción de la petición por parte del usuario, entidad o área solicitante que requiera la expansión de la red, y finaliza con la entrega de la solución técnica implementada. Involucra principalmente al Área Técnica, Área de Planeación, Área de Cartera y demás dependencias que se requieran según la naturaleza del proyecto de expansión.		
Terminos y Definiciones:	Expansión de red: Proceso mediante el cual se amplía la cobertura de la infraestructura externa (postes, fibra óptica, red telefónica u otros elementos) para atender nuevas necesidades de conectividad. Solicitud de expansión: Requerimiento formal presentado por un usuario interno o externo para extender la red. Infraestructura externa: Conjunto de elementos físicos (postes, cableado, fibra, antenas, equipos) necesarios para prestar el servicio en nuevas áreas.		
Normatividad:	ISO 9001		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Gerencia y Subgerencia División Técnica	N/A
1		Se analiza la necesidad de expansión de la red, ya sea por requerimientos internos (crecimiento institucional, operatividad técnica) o por solicitudes externas (nuevas zonas de cobertura, demandas de usuarios potenciales).		
2		Se realiza un estudio técnico y financiero que contempla el presupuesto estimado, la viabilidad de inversión y el análisis costo-beneficio.	Oficina Financiera y Contable, Subgerencia Comercial y Atención al Cliente y la Oficina Asesora de Planeación.	Estudio Tecnico y financiero
3		Se determina si el proyecto de expansión es viable técnica y financieramente.		N/A

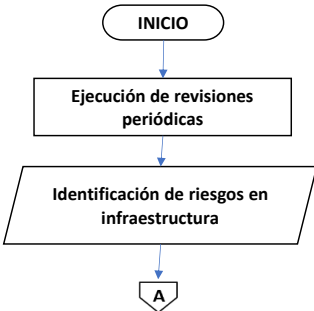
4	<pre>graph TD; A{A} -- NO --> B[Informar no viabilidad y archivar caso]; A -- SI --> C[/Estimación y solicitud de materiales/]; C --> D[Programación de la obra]; D --> E[Ejecución de la obra]; E --> F[Pruebas y verificación de calidad]; F --> G[Comunicación al área comercial]; G --> H[Archivo]; H --> I([FIN]); I --> C;</pre>	Si el proyecto no es viable, se informa a las áreas correspondientes y se archiva el caso.		N/A
5		Si es viable, se estiman los materiales requeridos y se gestiona su solicitud al almacén o área responsable.	Subgerencia Division Tecnica / Almacen	N/A
6		Se asigna personal técnico y se establece cronograma de intervención.	Personal Operativo	Cronograma de Intervencion
7		El equipo técnico realiza la ampliación de la red según el plan establecido.	Personal Operativo	N/A
8		Se revisa la conectividad y el correcto funcionamiento de la nueva red instalada.	Personal Operativo	N/A
9		Se informa sobre la disponibilidad del nuevo segmento de red para iniciar procesos de vinculación de usuarios.	Jefe de Planta Externa	N/A
10		Se documentan los resultados, se entrega la obra concluida y se registra el cierre oficial.	Jefe de Planta Externa	Informe de la Obra Concluida
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Estudio Tecnico y financiero, Cronograma de Intervención, Informe de la Obra Concluida

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Externa	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

23. PROCEDIMIENTO PREVENTIVO.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Externa		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa		
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios		
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Preventivo		
Objetivo del Procedimiento:	Prevenir daños en la infraestructura de la red con el fin de reducir riesgos de fallas mayores y evitar interrupciones repentinas en la prestación del servicio, garantizando continuidad y calidad en la operación.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia y finaliza en la planta externa, abarcando actividades que involucran las áreas técnicas, planta externa, planta interna y servicios digitales.		
Terminos y Definiciones:	Planta Externa: Conjunto de equipos, cables y dispositivos ubicados fuera de las instalaciones centrales, encargados de la transmisión y recepción de datos. Planta Interna: Infraestructura instalada dentro de las instalaciones centrales, que soporta la operación y administración del servicio. Mantenimiento Preventivo: Actividades programadas con el fin de identificar y corregir posibles fallas antes de que afecten la continuidad del servicio. Infraestructura de Red: Conjunto de elementos físicos y digitales necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.		
Normatividad:	ISO 9001		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe de Planta Externa-Subgerencia División Técnica	Plan de Mantenimiento Preventivo
1		El personal de Planta Externa realiza inspecciones programadas sobre postes, cableado, cajas de distribución y acometidas, siguiendo planes establecidos de mantenimiento preventivo. Estas revisiones buscan detectar oportunamente anomalías que puedan afectar la calidad del servicio.		
2		Durante las inspecciones se documentan riesgos potenciales como deterioro de cableado, afectaciones por factores ambientales, daños estructurales o irregularidades técnicas que puedan comprometer la estabilidad de la red.	Jefe de Planta Externa	Informe de Riesgos Potenciales

3	<pre>graph TD A[A] --> B{Evaluación de daños o necesidad de reemplazo} B -- SI --> C[Solicitud de materiales o equipos] B -- NO --> D[Continuar monitoreo] D --> B C --> E[Ejecución de labores de mantenimiento] E --> F[Verificación y garantía del funcionamiento] F --> G([FIN])</pre>	El técnico analiza los hallazgos y determina si se requiere reemplazo inmediato, reparación, monitoreo continuo o si no se requiere intervención.	Jefe de Planta Externa	N/A
4		Si no se requiere intervención inmediata, se define monitoreo continuo y se registra el estado de la infraestructura.	Jefe de Planta Externa	Reporte de estado de la Infraestructura
5		Cuando se determina la necesidad de intervención, se gestiona la solicitud de materiales y equipos ante el área de almacén o la dependencia encargada de suministros.	Jefe de Planta Externa	Solicitud de Materiales y Equipos - Software
6		Con los insumos disponibles, el personal de Planta Externa realiza las acciones correctivas preventivas: reemplazo de elementos, ajustes de conexiones, reparación de acometidas y aseguramiento de la infraestructura.	Jefe de Planta Externa	N/A
7		Una vez concluido el mantenimiento, se ejecutan pruebas técnicas y operativas para confirmar la estabilidad de la red.	Jefe de Planta Externa	Informe Final de Cumplimiento al Plan Preventivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

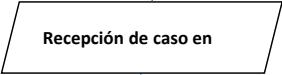
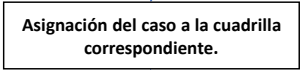
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Externa	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

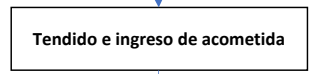
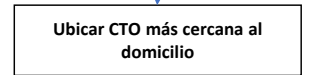
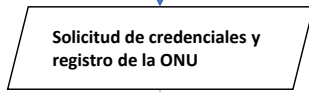
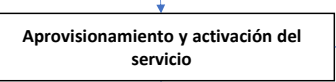
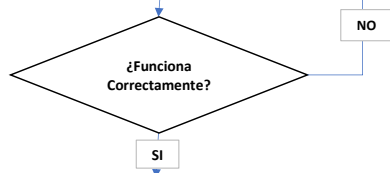
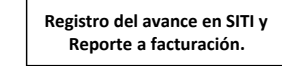
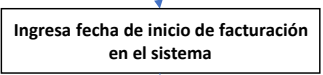


Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

24. PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DE INTERNET

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia División Técnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Externa		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa		
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios		
Nombre del Procedimiento:	Instalación Internet		
Objetivo del Procedimiento:	Estandarizar las actividades necesarias para la instalación del servicio de internet, con el fin de garantizar una conexión estable, segura y de calidad que satisfaga las necesidades del usuario y cumpla con los estándares técnicos de la empresa.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la solicitud del servicio por parte del usuario y finaliza con la activación y entrega del servicio de internet en óptimas condiciones. Involucra las áreas de Comercial, Planta Interna, Planta Externa y Soporte Técnico Digital.		
Terminos y Definiciones:	Planta externa: Infraestructura ubicada fuera de las instalaciones del usuario (postes, cableado, fibra óptica, antenas, etc.). Soporte técnico digital: Área encargada de la configuración, pruebas de conectividad y seguimiento remoto. SITI: Sistema de Información Técnica Institucional donde se registran las actividades de instalación y activación del servicio. CTOP: Caja Terminal Óptica Fastconnector: Es un dispositivo utilizado en instalaciones de redes de telecomunicaciones para terminar fibras ópticas en campo de manera rápida y segura		
Normatividad:	ISO 9001		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0				
1		El proceso inicia cuando el área técnica recibe en la plataforma SITI la solicitud de instalación de un nuevo servicio de internet.	Planta Externa	Sistema SITI
2		El jefe técnico revisa la solicitud y la asigna a la cuadrilla que corresponda según la ubicación geográfica del usuario y la disponibilidad del personal.	Planta Externa	Sistema SITI
3	 	La cuadrilla encargada solicita los equipos y materiales necesarios (cables, conectores, ONU, herramientas, etc.) al área de almacén.	Personal Operativo	Solicitud de Materiales - Sistema Software

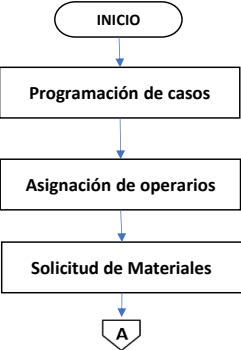
4		El almacén entrega los materiales previamente solicitados, garantizando que el personal técnico cuente con todo lo requerido para realizar la instalación.	Almacen	Solicitud Salida de materiales - Sistema Software
5		El técnico identifica en campo la Caja Terminal Óptica (CTOP) más cercana a la vivienda del usuario, ya que desde este punto se conectará la acometida.	Personal Operativo	N/A
6		Se realiza el tendido del cableado (par trenzado o fibra óptica) desde la CTOP hasta el domicilio del usuario, asegurando una instalación ordenada y segura.	Personal Operativo	N/A
7		El técnico procede a instalar y ponchar el conector óptico (Fastconnector) en el extremo del cable de acometida, permitiendo su conexión al equipo terminal.	Personal Operativo	N/A
8		Verificación de potencia óptica Con un medidor de potencia, se verifica que la señal recibida se encuentre dentro de los rangos permitidos para garantizar la calidad del servicio.	Personal Operativo	N/A
9		El técnico solicita al área de soporte las credenciales de autenticación y reporta la dirección MAC del equipo ONU que será instalado en el domicilio del usuario.	Personal Operativo	N/A
10		El área de soporte envía las credenciales, se realiza la configuración (aprovisionamiento del perfil) en el sistema central y se activa formalmente el servicio.	Operaciones Digitales	N/A
11		El técnico comprueba que el servicio funcione correctamente, realiza pruebas de conectividad y velocidad, y verifica junto al usuario que la instalación cumpla con lo solicitado.	Personal Operativo	Entrega de Equipos y Compromiso del Usuario
12		Finalizada la instalación, el técnico actualiza en la plataforma SITI la información del caso y lo reporta a Atención al Usuario para control y seguimiento.	Personal Operativo	Sistema SITI
13	 	Finalmente, se ingresa en el sistema la fecha oficial de inicio de facturación del servicio, quedando el usuario habilitado para el uso regular del internet contratado.	Atención al Cliente	Sistema SITI
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Entrega de Equipos y Compromiso del Usuario

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Planta Externa	Subgerencia Division Tecnica	Subgerencia Division Tecnica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

25. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A OPERARIOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de telecomunicaciones		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerencia Division Tecnica		
Objetivo del Proceso:	Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.		
Nombre del Subproceso	Planta Externa		
Responsable o líder del SubProceso:	Jefe de Planta Externa		
Objetivo del Subproceso	Coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones, así como la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios		
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento a Operarios de UNIMOS S.A. E.S.P.		
Objetivo del Procedimiento:	Supervisar, controlar y verificar el cumplimiento de las tareas y actividades ejecutadas por los operarios del área operativa de planta externa, garantizando la adecuada prestación de los servicios y la atención oportuna de las PQR.		
Alcance del Procedimiento:	Inicia desde la Subgerencia de la División Técnica con la recepción de solicitudes de servicio y finaliza con la entrega de informes y validación de los trabajos ejecutados por planta externa, incluyendo el seguimiento diario de casos atendidos.		
Terminos y Definiciones:	Operario/Técnico: Personal responsable de ejecutar directamente los trabajos operativos. PQR: Petición, Queja o Reclamo presentado por el usuario. Flota: Vehículo institucional asignado para desplazamiento del personal operativo. Formato de Entrega de Equipos: Documento donde se registra la entrega y responsabilidad sobre herramientas y materiales. Soporte Técnico: Atención y explicación brindada al usuario sobre el servicio realizado.		
Normatividad:	ISO 9001		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		El procedimiento inicia de acuerdo con las necesidades de servicio, soportes técnicos o PQR recibidas a través del sistema SITI o solicitudes formales.	Subgerencia comercial y Atención al Usuario	N/A
1		Se analizan las solicitudes y se programan los casos a atender por día según prioridad.	Jefe de Planta Externa	Cronograma de actividades
2		Se asignan los técnicos u operarios responsables de cada caso.	Jefe de Planta Externa	N/A
3		Se organizan equipos, materiales y herramientas necesarias para la jornada.	Jefe de Planta Externa / Operarios tecnicos	Sistema Software

4	<pre>graph TD; A[A] --> B[/Entrega de equipos y/]; B --> C[Solicitud de flota]; C --> D[Asignación de celular por flota]; D --> E[Desplazamiento al sitio]; E --> F[Seguimiento de rutas y]; F --> G{¿Existen desvíos o demoras?}; G -- SI --> H[Control de desvíos y demoras]; G -- NO --> I([FIN]); H --> J[Análisis de Casos]; J --> K[Cierre y archivo]; K --> I;</pre>	Se realiza la entrega formal mediante formato, quedando bajo responsabilidad del operario.	Jefe de Planta Externa / Almacén	Formato supervisión de Materiales
5		Personal Operativo solicita el vehículo para atender los casos asignados.	Jefe de Planta Externa / Operarios técnicos	N/A
6		Una vez asignado el caso y el vehículo, se entrega un celular por flota o camioneta para el rastreo de rutas y tiempos.	Jefe de Planta Externa	N/A
7		El personal operativo se dirige al lugar del servicio con rastreo activo.	Operarios Técnicos	N/A
8		El Jefe de Planta Externa realiza el seguimiento de rutas a través del celular asignado.	Jefe de Planta Externa	N/A
9		Se evalúa si hay incumplimientos en rutas o tiempos establecidos.	Jefe de Planta Externa	N/A
10		Si se presentan rutas más largas o demoras injustificadas, el operario deberá presentar informe escrito con soportes. En caso de reincidencia se remite a Subgerencia Técnica.	Jefe de Planta Externa	N/A
11		Se revisan y analizan los casos atendidos, programados y las dificultades presentadas durante la jornada y se toman mejoras.	Jefe de Planta Externa	Informe Final
12		Se consolidan los soportes, se cierran los casos en el sistema y se archiva la información.	Jefe de Planta Externa	Carpeta Archivo
		Fin del Procedimiento		

Elaboro		Reviso		Aprobo	
Jefe de Planta Externa		Subgerencia División Técnica		Subgerencia División Técnica	
Reviso e Integro SIGC		Jefe Oficina Asesora de Planeación			

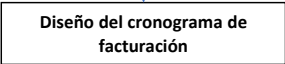
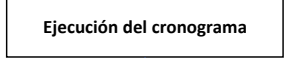
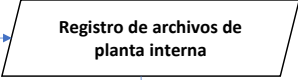
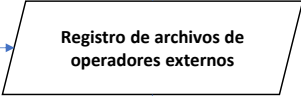
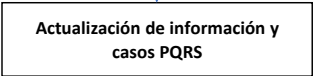
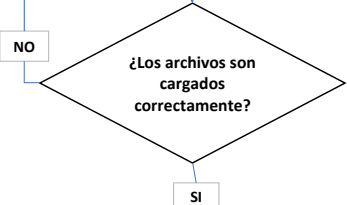
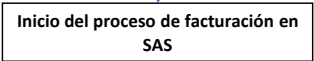
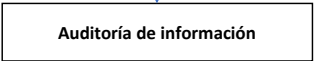
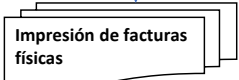
SISTEMAS Y FACTURACIÓN

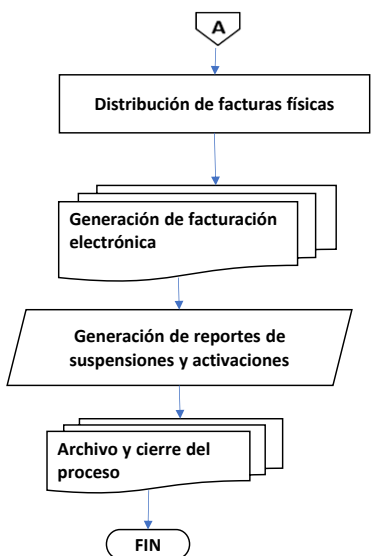


SUBPROCESO SISTEMAS Y FACTURACIÓN

9. PROCEDIMIENTO FACTURA CICLICA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.	
Nombre del Subproceso	Sistemas y Facturación	
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina Sistemas y Facturación	
Objetivo del Subproceso:	Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.	
Nombre del Procedimiento:	Facturacion cíclica de los servicios que presta la empresa.	
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar la oportunidad, exactitud y confiabilidad en la generación mensual de la facturación de los servicios de telefonía básica conmutada local (TBCL), Internet (fibra óptica y ADSL) y demás servicios que ofrece la empresa, con el fin de asegurar la correcta liquidación, emisión y entrega de facturas a los usuarios, contribuyendo a la eficiencia operativa, transparencia y sostenibilidad financiera de la organización.□	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a las áreas de Sistemas y Facturación y Atención al Usuario, e incluye desde la planificación y ejecución del proceso de facturación mensual de los servicios de telefonía básica, Internet y demás servicios, hasta la emisión, auditoría y entrega de facturas, garantizando la integridad de la información y la atención oportuna a los usuarios.	
Terminos y Definiciones:	Facturación Cíclica: Proceso mensual mediante el cual se generan, validan y emiten las facturas correspondientes a los servicios prestados por la empresa, de acuerdo con los periodos de corte establecidos. SAS (Sistema Administrador de Servicios): Plataforma tecnológica utilizada para el registro, control, procesamiento y generación de la facturación de los servicios. TBCL (Telefonía Básica Conmutada Local): Servicio que permite la comunicación telefónica fija dentro de un mismo municipio o área local. PQRS: Acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los usuarios sobre la prestación de los servicios. Cronograma de Facturación: Documento que establece las fechas y actividades programadas para el desarrollo del proceso de facturación mensual. Archivo Plano: Formato de archivo que contiene información estructurada (por ejemplo, consumos, llamadas, pagos, etc.) utilizada para alimentar el sistema SAS. Facturación Electrónica: Documento digital con validez legal y fiscal, generado y transmitido a la DIAN conforme a la normativa vigente. Suspensión de Servicio: Acción de inhabilitar temporalmente el servicio a un usuario por incumplimiento en el pago de sus obligaciones. Activación de Servicio: Proceso mediante el cual se restablece el servicio al usuario una vez regulariza su estado de pago. Auditoría de Facturación: Revisión técnica y administrativa de la información generada durante el proceso de facturación para garantizar su exactitud y cumplimiento normativo.	
Normatividad:	Decreto 2242 de 2015, Resolución DIAN 000042 de 2020, Resolución DIAN 000165 de 2023, Ley 142 de 1994, Ley 1341 de 2009, Circular Externa 014 de la SIC	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Elaborar el cronograma mensual donde se establecen las fechas para cada una de las actividades del proceso de facturación, asegurando el cumplimiento de los tiempos definidos por la empresa.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Cronograma de facturación
2		Ejecutar las actividades definidas en el cronograma, priorizando el registro de los soportes de pago correspondientes (archivos planos, cupones físicos, pagos PSE, correo electrónico). Durante los días de facturación no se realizan registros nuevos.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Sistema SAS
3		Recibir y registrar los archivos planos enviados por Planta Interna, que incluyen llamadas fijas, móviles, locales, de larga distancia y consumos de servicios suplementarios, para su integración en el sistema SAS.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion y Jefe planta interna	Sistema SAS
4		Registrar en el sistema SAS los archivos planos provenientes de operadores (Tigo, Movistar, etc.) que contienen información de llamadas nacionales e internacionales.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Sistema SAS
5		Se actualiza en el sistema SAS los cambios relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como modificaciones de planes, direcciones, sectores y derechos de sesión.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Sistema SAS
6		Verificar que los archivos planos registrados sean correctos y estén validados por el proveedor del servicio. Este proceso puede tomar hasta un día.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Sistema SAS
7		Inicio del proceso de facturación en SAS Una vez validada la información, se da inicio al proceso de facturación en el sistema SAS, con acompañamiento del soporte técnico del proveedor.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Revisión parametros en sistema SAS
8	 	Consiste en verificar y ejecutar las fechas de corte establecidas en el sistema SAS: para usuarios morosos, el último día de cada mes segun el calendario anual, y para usuarios activos, el día 7 del mes siguiente. Durante este proceso se suspenden las líneas en mora, se genera la cartera mensual, se calculan los intereses del periodo anterior, se liquidan las mensualidades correspondientes y se actualizan los sectores de facturación, garantizando la correcta emisión de los cobros del ciclo.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion e ingeniero de soporte SAS	Base de datos usuarios en Mora
9		Verificar que la información contenida en las facturas sea correcta y cumpla con los lineamientos de la auditoría de facturación.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion y Subgerente Comercial y Atencion al Usuario	Formato SFA-FR-02, Certificacion de Facturacion SIC
10		Una vez verificada la información se imprime las facturas de cada sector de acuerdo con los resultados de la facturación en el sistema SAS.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Facturas Impresas

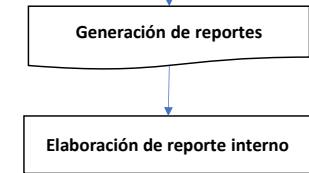
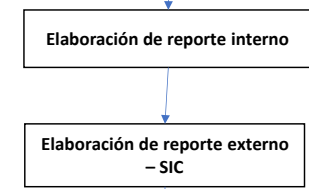
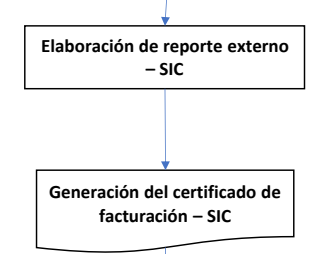
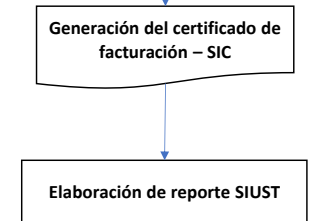
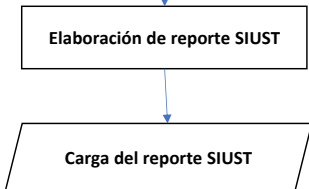
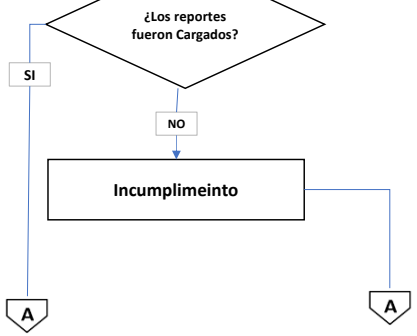
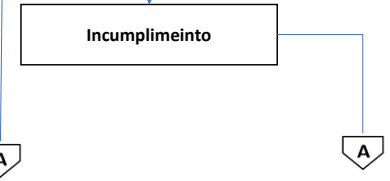
11		Entregar las facturas impresas al personal encargado de la distribución y realizar la repartición por los 31 sectores establecidos en la ciudad.	Atención al Usuario	Control de distribución de facturas
12		Emitir las facturas electrónicas de acuerdo con los parámetros exigidos por la DIAN y enviarlas a los correos electrónicos registrados de los usuarios.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Factura Electronica
13		Una vez finalizada la facturación electrónica, el sistema SAS genera reportes de usuarios suspendidos (por mora de uno o más meses) y activados (por pago al día). Esta información se consolida en un archivo Excel y se envía por correo institucional a Planta Interna y al Jefe de Operaciones Digitales para su ejecución.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Archivo Excel de suspensiones y activaciones
14		Archivar los documentos, reportes y respaldos digitales correspondientes al mes facturado, asegurando su conservación y disponibilidad para auditorías internas o externas.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Carpeta digital mensual / Sistema SAS
		Fin del procedimiento		

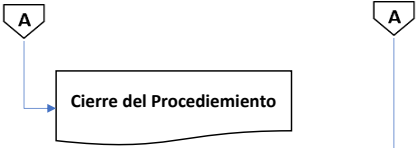
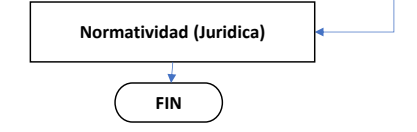
Documentacion asociada: Cronograma de facturación, Factura UNIMOS.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

10. PROCEDIMIENTO REPORTE DE FACTURA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion	
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario	
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.	
Nombre del Subproceso	Sistemas y Facturación	
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina Sistemas y Facturación	
Objetivo del Subproceso:	Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.	
Nombre del Procedimiento:	Generar Reportes Facturación	
Objetivo del Procedimiento:	Generar los reportes de facturación interna y externa con el fin de proporcionar información veraz, oportuna y confiable sobre los valores facturados, pagos y cartera, dirigida a las áreas internas de la empresa y a los entes de control como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y el Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones (SIUST).	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica al Área de Sistemas y Facturación, desde la finalización del ciclo mensual de facturación hasta la generación, envío y radicación de los reportes correspondientes ante las entidades competentes (SIC y SIUST).	
Terminos y Definiciones:	SAS: Sistema Administrador de Servicios, utilizado para la gestión y control de la facturación. SIUST: Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones del Ministerio TIC, donde se reportan los datos de líneas, accesos y valores facturados o cobrados. SIC: Superintendencia de Industria y Comercio, entidad encargada de la vigilancia y control del cumplimiento normativo en materia de facturación y servicios. Reporte Interno: Documento que consolida la información de usuarios, pagos y cartera generada por la empresa. Reporte Externo: Informe que se remite a los entes de control (SIC y SIUST) según las disposiciones legales y regulatorias vigentes.	
Normatividad:	RESOLUCIÓN No. 080 de 2021 (Octubre 1) POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 071 DEL 03 DE MAYO DE 2019, SE ACTUALIZA Y ADOPTA EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES, DE LOS CARGOS QUE HACEN PARTE DE LA PLANTA PÚBLICA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		El proceso inicia una vez finalizado el ciclo de facturación mensual.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Soportes
1		Se procede a generar los reportes de facturación, los cuales se clasifican en dos tipos: internos y externos.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
2		El reporte interno incluye el informe de edades y el registro de usuarios que reportan su pago.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Reporte Interno
3		El reporte externo a la SIC se realiza para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1.9.1 de la Circular Externa N.º 14 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion y Subgerencia Comercial	Reporte Externo
4		Este reporte se elabora mensualmente, generando un certificado de facturación del período facturado, el cual se remite a la SIC.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion y Subgerencia Comercial	Certificado del SIC pdf
5		El reporte SIUST se realiza para dar cumplimiento a la Resolución 6333, donde se reportan líneas, accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales. Este reporte es trimestral.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Reporte SIUST
6		Una vez generado el reporte, se carga en la plataforma del Portal de Estadísticas del Sector Colombia TIC.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
7		Después de la carga, se genera un radicado de confirmación de entrega del reporte.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Comprobante de reporte de facturación SIUST
8		Se verifica si los reportes fueron cargados y radicados correctamente ante las entidades correspondientes.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
9		Si hay incumplimiento o error, se registra y notifica a la empresa para evitar sanciones según la normativa.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A

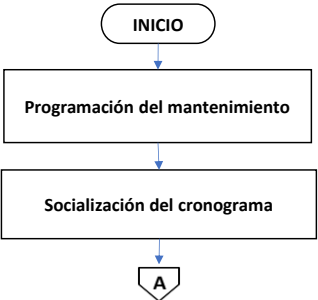
10		Si todo está correcto, se archivan los reportes y certificados generados del período.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Soportes
11		El caso se remite al área jurídica o a la normatividad vigente aplicable, con el fin de adelantar las acciones legales, administrativas o correctivas necesarias para su solución, conforme al marco legal vigente. Fin del procedimiento	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion/Oficina Asesora Juridica	

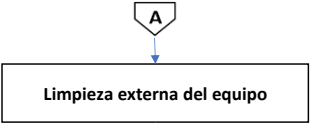
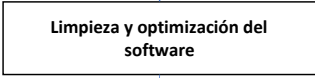
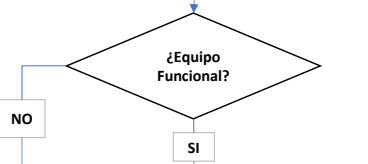
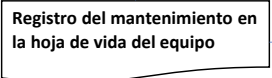
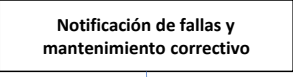
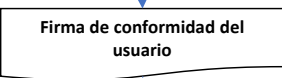
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

11. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Subproceso	Sistemas y Facturación		
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina Sistemas y Facturación		
Objetivo del Subproceso:	Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.		
Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, abarcando tanto los componentes físicos (hardware) como los programas y sistemas operativos (software), con el fin de asegurar la continuidad operativa y la eficiencia en los procesos institucionales		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica al área de Sistemas y Facturación, y abarca todas las actividades relacionadas con la revisión, mantenimiento, limpieza, reparación, actualización y registro de los equipos de cómputo y sus periféricos utilizados en las distintas dependencias de la entidad.		
Terminos y Definiciones:	Hardware: Conjunto de componentes físicos de los equipos de cómputo, como CPU, monitor, teclado, mouse, impresora, entre otros. Software: Conjunto de programas, aplicaciones y sistemas operativos que permiten el funcionamiento de un equipo electrónico. Mantenimiento preventivo: Conjunto de acciones periódicas destinadas a conservar los equipos en óptimas condiciones, evitando posibles fallas. Mantenimiento correctivo: Conjunto de acciones destinadas a reparar o reemplazar componentes o programas que presentan fallas o errores en su funcionamiento.		
Normatividad:	RESOLUCIÓN No. 080 de 2021 (Octubre 1)POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 071 DEL 03 DE MAYO DE 2019, SE ACTUALIZA Y ADOPTA EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIASLABORALES, DE LOS CARGOS QUE HACEN PARTE DE LA PLANTA PÚBLICA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio la procedimiento	Jefe de Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
1		Se establece un mantenimiento preventivo y correctivo para todos los equipos de cómputo de la entidad, definiendo fechas, responsables y tipo de intervención según la disponibilidad de tiempo de los funcionarios.		
2		Se comunica y socializa el cronograma a las diferentes dependencias o jefes de oficina, indicando los días programados y los procedimientos a realizar.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Registro de socialización

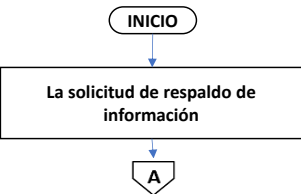
3		Se realiza la limpieza externa del equipo (pantalla, teclado, CPU, periféricos) y se eliminan archivos o programas innecesarios, garantizando un entorno de trabajo adecuado.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
4		Se efectúa la limpieza interna del hardware, retirando polvo o residuos. Se verifica el estado de los componentes físicos (fuente, ventiladores, cables, tarjetas). Cada intervención se registra fotográficamente.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
5		Se realiza la desinstalación de programas no permitidos o sin licencia, eliminación de archivos temporales y ajuste de configuraciones del sistema operativo para mejorar el rendimiento del equipo.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
6		Verificación funcional del equipo Se revisa si el equipo funciona correctamente después del mantenimiento.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	N/A
7		Si el equipo está en correcto funcionamiento se registra la intervención en la hoja de vida del equipo de cómputo, dejando evidencia de las actividades realizadas y observaciones encontradas.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Hoja de vida del equipo
8		Si se detectan fallas, se genera un reporte técnico y se procede con la solicitud de repuestos y el mantenimiento correctivo	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion Y Almacen	Formato de Solicitud
9		Se finaliza el procedimiento mediante la firma del registro de mantenimiento por parte del responsable del mantenimiento y del usuario del equipo (jefe de oficina), dejando constancia de la conformidad con el servicio realizado.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Formato de registro de mantenimiento
10		Se archiva el registro y los soportes (fotográficos y de software) en el área de Sistemas y Facturación.	Jefe Oficina Sistemas y Facturacion	Archivo
Fin del procedimiento				

Documentacion asociada: Hoja de vida del equipo , Formato registro de mantenimiento.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

12. PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURDIAD

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de IpiALES UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Subproceso	Sistemas y Facturación		
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina Sistemas y Facturación		
Objetivo del Subproceso:	Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de IpiALES UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.		
Nombre del Procedimiento:	Copias de seguridad		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar copias de seguridad de la información contenida en los equipos y servidores del área de Sistemas, con el fin de proteger, preservar y garantizar la disponibilidad e integridad de los datos, permitiendo su recuperación en caso de pérdida, daño o fallas técnicas.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la creación, almacenamiento, verificación y restauración de copias de seguridad efectuadas por el área de Sistemas. Incluye tanto las copias locales (en discos duros o medios físicos) como las copias externas o en la nube, asegurando la continuidad operativa y la protección de la información institucional.		
Terminos y Definiciones:	Copia de seguridad: Duplicado de los datos almacenados en un medio alterno, utilizado para su recuperación en caso de pérdida o daño. Restauración: Proceso mediante el cual se recupera la información a partir de una copia de seguridad previamente generada. Medio de respaldo: Dispositivo físico o servicio digital donde se almacenan las copias de seguridad (por ejemplo, disco externo, servidor remoto o almacenamiento en la nube). Programación de respaldo: Cronograma establecido para realizar las copias de seguridad según la frecuencia definida (diaria, semanal o mensual).		
Normatividad:	RESOLUCIÓN No. 080 de 2021 (Octubre 1)POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 071 DEL 03 DE MAYO DE 2019, SE ACTUALIZA Y ADOPTA EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIASLABORALES, DE LOS CARGOS QUE HACEN PARTE DE LA PLANTA PÚBLICA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
1		El proceso inicia con la solicitud de respaldo de información por parte del jefe de oficina o cuando se requiere formatear un equipo.		

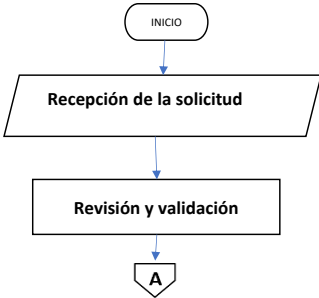
2	<pre>graph TD A[A] --> B[Identificación de la información] B --> C[Copia de información prioritaria] C --> D{Verificación de integridad de la copia} D -- NO --> C D -- SI --> E[Eliminación o formateo del equipo] E --> F[Almacenamiento y custodia de la copia de seguridad] F --> G[Elaboración del acta de respaldo] G --> H[Programación de copias periódicas] H --> I[Archivo] I --> J([FIN])</pre>	Se identifica la información relevante y prioritaria que debe ser respaldada, determinando carpetas, archivos y aplicaciones necesarias.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
3		La información identificada se transfiere a un medio de almacenamiento externo (disco duro, servidor o nube institucional).	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
		Se revisa si la copia está completa y funcional. Sí: continuar al siguiente paso. No: repetir el proceso de copia.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
6		Una vez verificada la copia, se elimina la información del equipo o se realiza el formateo según corresponda, asegurando que no queden datos residuales.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
7		La copia de seguridad se guarda en la oficina de Sistemas y Facturación, en un espacio físico o digital seguro, restringido al personal autorizado.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
8		Se redacta un acta en la que se detalla el tipo de información respaldada, el tamaño, la dependencia origen y la persona responsable.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	Acta de copia de seguridad
9		Se establece la frecuencia de copias de seguridad (mínimo una vez al año o cada vez que se realicen mantenimientos correctivos).	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
10		Se archiva el acta y el registro de verificación, finalizando el procedimiento.	Jefe Oficina de Sistemas y Facturacion	N/A
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

13. ADMINISTRACIÓN PAGINA INSTITUCIONAL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
Nombre del Proceso	Atencion al Cliente y Comercializacion		
Responsable o líder del Proceso:	Subgerente Comercial y de Atención al Usuario		
Objetivo del Proceso:	Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización realizadas por el Área Comercial y de Atención al Cliente, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., brindando un servicio de calidad con calidez humana que fortalezca la satisfacción y fidelización de los clientes.		
Nombre del Subproceso	Sistemas y Facturación		
Responsable o líder del Subproceso:	Jefe Oficina Sistemas y Facturación		
Objetivo del Subproceso:	Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.		
Nombre del Procedimiento:	Administración Pagina Institucional		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades, responsabilidades y controles para la administración, actualización y custodia de la información digital publicada en la página institucional de UNIMOS S.A. E.S.P., atendiendo las solicitudes de las diferentes dependencias y garantizando el acceso organizado y oportuno a la información.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a la Oficina de Sistemas y Facturación, responsable de la administración de la página institucional, e involucra a todas las dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P. que requieran la publicación, actualización o retiro de información.		
Terminos y Definiciones:	Página Institucional: Sitio web oficial de UNIMOS S.A. E.S.P. destinado a la divulgación de información institucional, normativa, administrativa y de servicios. Repositorio Digital: Espacio organizado para el almacenamiento y conservación de la información digital publicada. TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		
Terminos y Definiciones:	Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020 del MinTIC		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento de administración y actualización de la página web institucional.	Oficina de Sistemas y Facturación	
1		Recepción formal de la solicitud de publicación o actualización de información por parte de cualquier dependencia, indicando	Área solicitante	Solicitud de Actualización Web
2		Se verifica que la información sea institucional, clara, completa, autorizada y acorde con la normatividad y lineamientos de	Oficina de Sistemas y Facturación	

3	A Publicación y actualización Organización y custodia digital Verificación FIN	Carga, modificación o actualización de la información en la página web institucional, garantizando orden, claridad y accesibilidad.	Jefe de Sistemas y Facturación	Registro de Publicación Web
4		Organización, respaldo y custodia de la información digital publicada para facilitar su consulta y trazabilidad.	Jefe de Sistemas y Facturación	Repositorio Digital
5		Verificación de la correcta publicación y notificación al área solicitante del cumplimiento de la solicitud.	Jefe de Sistemas y Facturación	Confirmación de Publicación
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Sistemas y Facturación	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente	Subgerente Comercial y de Atención al Cliente
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

Unimos

Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN Y TALENTO HUMANO Y SG-SST



6.5. PROCESOS DE APOYO
6.5.1. GESTION DE TALENTO HUMANO

1. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y ANALISIS DE HOJAS DE VIDA DEL TALENTO HUMANO MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO, LIBRE NOMBRAMIENTO DE REMOCIÓN

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Procedimiento:	Evaluación y Análisis de Hojas de Vida del Talento Humano mediante acto administrativo, libre nombramiento de remoción	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para la recolección, análisis y evaluación de la información contenida en las hojas de vida del personal vinculado o aspirante a UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de detectar brechas y oportunidades de mejora en la gestión del talento humano.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los procesos de ingreso, revisión, validación, clasificación, desvinculación y evaluación de las hojas de vida de los servidores públicos, contratistas y aspirantes para la vinculación en UNIMOS S.A. E.S.P.	
Terminos y Definiciones:	Hoja de Vida: Documento que contiene la información personal, académica, laboral y de competencias de una persona, utilizado para evaluar su idoneidad para un cargo o función. Brecha del Talento Humano: Diferencia entre las competencias, formación o experiencia actuales de una persona y los requerimientos definidos por la entidad para un cargo o rol específico. Evaluación de Hojas de Vida: Proceso mediante el cual se analiza y compara la información contenida en las hojas de vida con los perfiles requeridos por la organización. Gestión del Talento Humano: Conjunto de políticas y prácticas relacionadas con la administración del recurso humano, desde su vinculación hasta su desarrollo y retiro. Perfil de Cargo: Conjunto de requisitos, funciones y competencias necesarias para desempeñar un cargo específico en la organización.	
Normatividad:	Decreto 1083 de 2015 Funcion Publica	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Hoja de vida aspirante
1	Recepción de la hoja de vida	Se recibe la hoja de vida del aspirante, como respuesta a una necesidad identificada por alguna dependencia de la entidad, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio.		
2	Revisión documental	El área de Talento Humano verifica que la hoja de vida esté completa y que cumpla con los requisitos básicos establecidos por la entidad.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Hoja de vida aspirante
3	Aplicación de lista de chequeo	Se aplica una lista de chequeo con ítems relacionados con aspectos legales, académicos, contractuales y laborales, que el aspirante debe cumplir para poder ser vinculado.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Lista de chequeo de cumplimiento legal y técnico Requisitos de Contrato
4	Cumple con requisitos	El aspirante debe cumplir con criterios definidos por la entidad, relacionados con experiencia laboral y cumplimiento de requisitos legales. Una vez aprobado, se procede a la etapa contractual.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
5	No cumple requisitos	Se notifica al aspirante el resultado y se archiva la hoja de vida en el banco de datos para futuras convocatorias.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
6	Elaboración del contrato	Se elabora el contrato a término fijo, incluyendo datos esenciales como: *Nombre del empleador *Nombre del empleado *Cargo a desempeñar *Duración del contrato (6 meses) *Salario *Funciones del cargo (incluidas mediante cláusulas específicas)	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Formato tipo de contrato laboral
7	Inclusión de cláusulas contractuales	Dentro del contrato se incluyen cláusulas específicas en las que se detallan las funciones, obligaciones y responsabilidades del trabajador, así como las condiciones bajo las cuales se prestará el servicio. Estas cláusulas constituyen el marco legal que regula la relación laboral entre el empleado y la entidad empleadora.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Contrato Laboral
8	Revisión jurídica del contrato	El contrato es enviado a la Oficina Jurídica para su revisión.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano y Oficina Asesora Jurídica.	Contrato Laboral

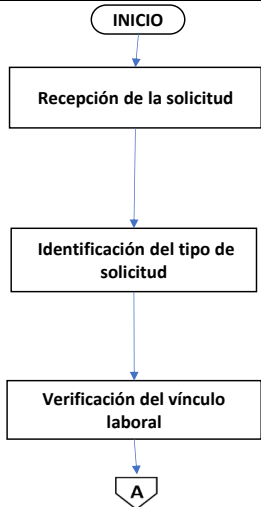
9	<pre>graph TD; A[A] --> B{Aprobación jurídica}; B -- SI --> C[Firma del contrato]; C --> D[Archivo del contrato]; D --> E([FIN]); B -- NO --> A;</pre>	Se determina si el contrato cuenta con el visto bueno jurídico. En caso de observaciones, el documento será devuelto a Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano para realizar los ajustes correspondientes.	Oficina Asesora Jurídica.	Observaciones (Si aplica)
10		Una vez aprobado el contrato por la Oficina Jurídica, se procede con la firma del mismo por parte del empleador y el trabajador.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Contrato Laboral
11		Archivo Posteriormente, se organiza y archiva la carpeta contractual del nuevo funcionario.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Carpeta contractual del funcionario
		Fin del procedimiento		

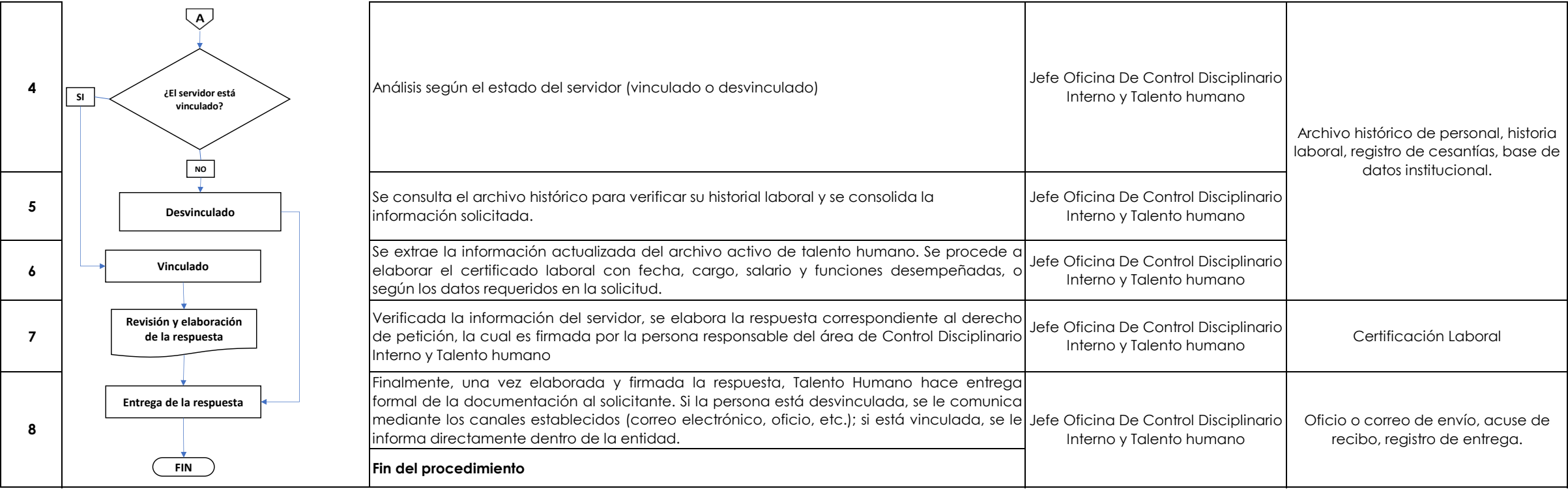
Documentacion asociada: Lista de chequeo de cumplimiento legal y técnico, Requisitos de Contrato, Formato tipo de contrato laboral.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de IpiALES S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano		
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.		
Nombre del Procedimiento:	Atención de Consultas y Solicitudes de los Servidores		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y acciones necesarias para la recepción, análisis, respuesta y seguimiento de las consultas y solicitudes realizadas por los servidores y contratistas de la entidad, con el fin de garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente en los temas laborales y administrativos que competen al área de Talento Humano.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las consultas formales o informales y solicitudes elevadas por los servidores públicos y contratistas de UNIMOS S.A. E.S.P., abarcando desde su radicación o recepción, hasta el análisis, emisión de respuesta formal y archivo de la documentación correspondiente.		
Terminos y Definiciones:	Consulta: Pregunta o requerimiento de información realizada por un servidor sobre un tema relacionado con su situación laboral o administrativa. Solicitud: Petición formal para obtener un servicio, documento, trámite o pronunciamiento dentro de las competencias del área de Talento Humano. Servidor de la Entidad: Persona que presta sus servicios a UNIMOS S.A E.S.P. bajo cualquier modalidad de vinculación laboral o contractual. Respuesta Formal: Comunicación escrita emitida por el área competente como respuesta a una consulta o solicitud, con validez institucional. Radicación: Registro oficial de entrada de un documento o solicitud en el sistema institucional de gestión documental.		
Normatividad:	Ley 1775 de 2015 Derecho de petición		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		El procedimiento inicia cuando el servidor público, ya sea de forma verbal o mediante oficio escrito, presenta una solicitud relacionada con su vínculo laboral, conforme al derecho de petición. Las solicitudes pueden referirse a:	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Se recibe la solicitud mediante oficio, correo electrónico o comunicación verbal registrada en el sistema interno o libro de radicación.
2		Una vez radicada la solicitud, se procede a verificar el contenido para identificar el tipo de solicitud que ha realizado el trabajador. Entre las solicitudes más comunes se encuentran: Certificado laboral Retiro total de cesantías Copia del contrato Anexos del historial laboral <u>Otros documentos o información relacionada con su situación contractual</u>	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Solicitud radicada (oficio, correo o formato interno). Registro de radicación.
3		Una vez identificado el tipo de solicitud La Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento humano constata que la persona que realiza la petición se encuentre o se haya encontrado vinculada a la entidad.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Base de datos de personal, hoja de vida o archivo histórico



Documentacion asociada: Certificación Laboral.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO DEL COMITÉ DE DEFENSA JURIDICA Y CONCILIACIÓN

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion apoyo Administrativo a Órganos Colegiados		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano		
Objetivo del Proceso:	Brindar soporte técnico-administrativo eficiente a los órganos colegiados de UNIMOS S.A E.S.P., en este caso al Comité de Defensa Jurídica y Conciliación, garantizando el desarrollo adecuado de sus sesiones, la trazabilidad de sus decisiones y el cumplimiento.		
Nombre del Procedimiento:	Secretaria Técnica del Comité de Defensa Jurídica y Conciliación		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades y responsabilidades del área de Talento Humano como Secretaría Técnica del Comité de Defensa Jurídica y Conciliación de UNIMOS S.A E.S.P., asegurando la preparación, registro, seguimiento y archivo de la documentación generada por el Comité.		
Alcance del Procedimiento:	Recepción de solicitudes para convocar sesiones, la preparación de documentos, desarrollo logístico de las reuniones, elaboración y archivo de actas, hasta el seguimiento a los compromisos administrativos derivados de las decisiones adoptadas por el Comité.		
Terminos y Definiciones:	Comité de Defensa Jurídica y Conciliación: Órgano colegiado encargado de coordinar la estrategia institucional frente a procesos judiciales, administrativos y mecanismos alternativos de solución de conflictos. Secretaría Técnica: Función administrativa ejercida por el área de Talento Humano, encargada de brindar apoyo logístico y documental al Comité, sin intervenir en el análisis de fondo jurídico de los casos. Acta del Comité: Documento oficial que registra los temas tratados, decisiones adoptadas y compromisos asumidos durante cada sesión del Comité. Convocatoria: Comunicación formal dirigida a los miembros del Comité para informar la fecha, hora, lugar y temas a tratar en una sesión. Seguimiento: Actividades realizadas por la Secretaría Técnica para verificar el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Comité.		
Normatividad:	Resolucion No. 084 de 2024 Comformacion del Comite de Conciliacion y Defensa Juridica		

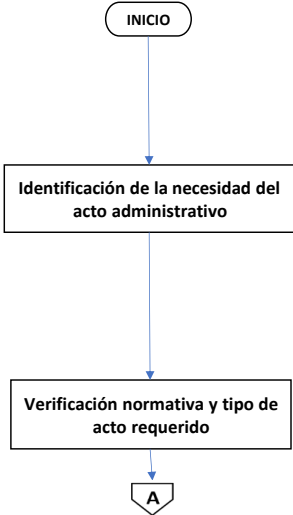
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Circular
1		La Secretaría Técnica del comité (Oficina CDI y Talento Humano) realiza la convocatoria a los miembros permanentes del Comité de Defensa Jurídica y Conciliación. Esta convocatoria se hace para dos sesiones ordinarias al mes. Se convoca a los miembros con voz y voto, conformados por Gerencia, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Financiera y Contable. También se invita como miembros permanentes sin voz ni voto a la Oficina de Control Interno y a la Oficina CDI y Talento Humano, quien además cumple la función de Secretaría Técnica del comité.		
2		Una vez convocados los miembros, se da inicio a la sesión formal. Durante el desarrollo de la reunión, se revisan y abordan los asuntos jurídicos y de interés institucional que competen a la empresa UNIMOS S.A. E.S.P.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Lista de Asistencia

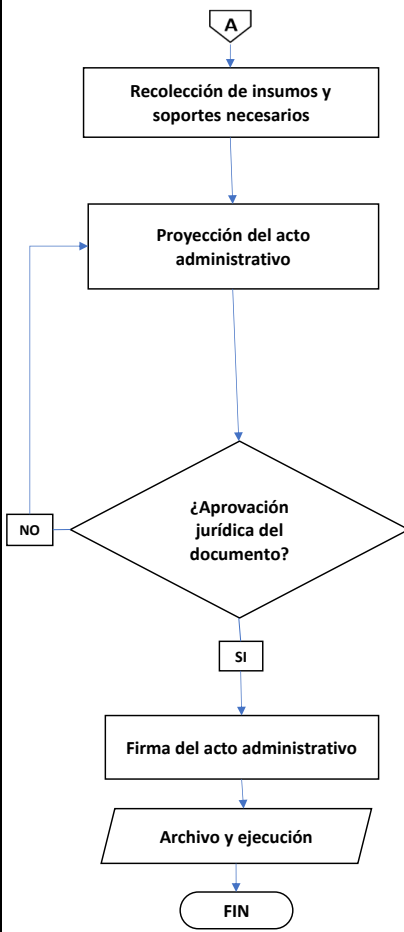
3	A ¿Existen temas jurídicos o institucionales SI NO No existen temas Sí existen temas Redacción del acta de la sesión Lectura y aprobación del Firma y archivo del acta FIN	Se evalúa si existen asuntos jurídicos o temas que ameriten la sesión.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
3		Si no hay temas a tratar, se levanta un acta que justifique la no convocatoria durante ese periodo especificando que la no convocatoria obedeció a la inexistencia de asuntos jurídicos o casos que requieran análisis o decisión por parte del comité.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Acta de no convocatoria
4		Se procede con la sesión y se discuten los temas en el orden del día.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Acta de no convocatoria
4		Una vez terminada la reunión, la Secretaría Técnica procede a la redacción del acta correspondiente. En dicha acta se debe dejar constancia del desarrollo de la sesión, incluyendo los siguientes elementos: Fecha y hora de la reunión. Temas tratados o justificación de la no convocatoria. Decisiones adoptadas. Lista de participantes. Observaciones generales, si las hay.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Acta del Comité de Defensa Jurídica
5		La Secretaría Técnica procede a la lectura del acta. Los miembros permanentes con voz y voto revisan el contenido del acta, y si no hay observaciones o correcciones, se procede a su aprobación por unanimidad o mayoría.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	- Acta aprobada - Control de versiones o seguimiento de actas
6		Después de su aprobación, los miembros del comité proceden a firmar el acta. Esta se consolida como un documento oficial y es archivada en físico y/o digital por la Secretaría Técnica, asegurando su custodia conforme a las políticas internas de archivo de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	- Acta firmada del comité - Carpeta o registro de archivo del comité
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Circular, Lista de Asistencia, Acta de convocatoria.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTO DE ELABORACION ACTO ADMINISTRATIVO Y DOCUMENTAL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01		
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01		
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025		
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2		
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Gestion de Talento Humano			
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano			
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.			
Nombre del Procedimiento:	Elaboración de Actos Administrativos y Documentación del Talento Humano			
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para la elaboración, revisión, legalización y archivo de actos administrativos y documentos relacionados con las situaciones laborales del personal, con el fin de mantener actualizada la información del talento humano y asegurar la legalidad de las decisiones administrativas			
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los servidores públicos y contratistas vinculados a UNIMOS S.A E.S.P, y comprende desde la solicitud o identificación de una situación administrativa, la elaboración del acto o documento correspondiente, su revisión, firma, notificación y archivo			
Terminos y Definiciones:	Acto Administrativo: Decisión escrita emitida por una autoridad competente que produce efectos jurídicos en relación con la situación laboral de un funcionario o contratista (por ejemplo, nombramientos, licencias, traslados, comisiones, retiros). Situación Administrativa: Condición o estado laboral en el que se encuentra un funcionario dentro de la entidad, y que debe ser formalizada mediante un acto administrativo. Oficio: Comunicación escrita que informa, solicita o da respuesta a un requerimiento institucional relacionado con la gestión del talento humano. Legalización: Proceso mediante el cual se firma, registra y valida formalmente un acto administrativo o documento, dándole validez jurídica. Archivo de Gestión: Espacio físico o digital donde se conservan temporalmente los documentos en trámite o con uso frecuente dentro del área de talento humano			
Normatividad:	1437 DE 2011			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Acto administrativo
1		Los actos administrativos pueden tener origen en: Normatividad externa: Decretos del Gobierno Nacional, como el ajuste salarial anual, que se emite a finales de cada año y se aplica para la vigencia siguiente. Decisiones internas: como adoptadas por la Junta Directiva, tales como la aprobación de la escala de personal, la escala de viáticos o la conformación y ajuste de la planta de personal. Situaciones institucionales: como modificaciones del horario de trabajo o ajustes organizacionales. Cualquiera que sea el origen, una vez identificada la necesidad o sugerencia, se inicia el		
2		Se identifica el tipo de acto administrativo a elaborar (resolución, circular, instructivo, etc.) y se verifica la normatividad aplicable, garantizando que la decisión se sustente en un marco legal válido.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A

3		Se recopilan los documentos, datos, conceptos técnicos, antecedentes normativos y demás soportes que justifican y respaldan la emisión del acto administrativo.		
4		La Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento humano Talento Humano elabora el borrador del acto administrativo. Este debe contener: El objeto o motivo que justifica la expedición del acto (por ejemplo, "ajustar la escala salarial conforme al decreto nacional vigente"). Los considerandos , que citan el marco normativo, técnico o institucional que fundamenta la decisión. La parte resolutive , que define la decisión concreta que se adopta (por ejemplo: "ajustar el salario básico mensual de los empleados públicos a partir del 1 de enero de la siguiente vigencia").	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Borrador del acto administrativo.
5		Una vez proyectado el documento, se remite a la Oficina Asesora Jurídica para su revisión legal. Esta oficina se encarga de verificar que: *El contenido cumpla con las normas legales vigentes. *La redacción sea técnica y adecuada. *No existan vacíos o inconsistencias jurídicas. Si se presentan observaciones, el documento se devuelve a Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento humano para su ajuste y corrección.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano Y Oficina Asesora Jurídica	Concepto jurídico o visto bueno legal.
6		Luego de ser revisado y aprobado por la Oficina Jurídica, se procede a la firma del acto administrativo por parte de la Gerencia o el Representante Legal. Con esta firma, el documento adquiere validez oficial dentro de la entidad.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano y Gerencia	Acto administrativo firmado.
7		Finalmente, el acto administrativo firmado se archiva en el repositorio oficial de la entidad y se ejecuta conforme a su contenido. Si aplica, también se notifica a las personas o áreas afectadas. Fin del procedimiento Indica el cierre del proceso una vez archivado y notificado el acto administrativo.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Carpeta o repositorio de actos administrativos.

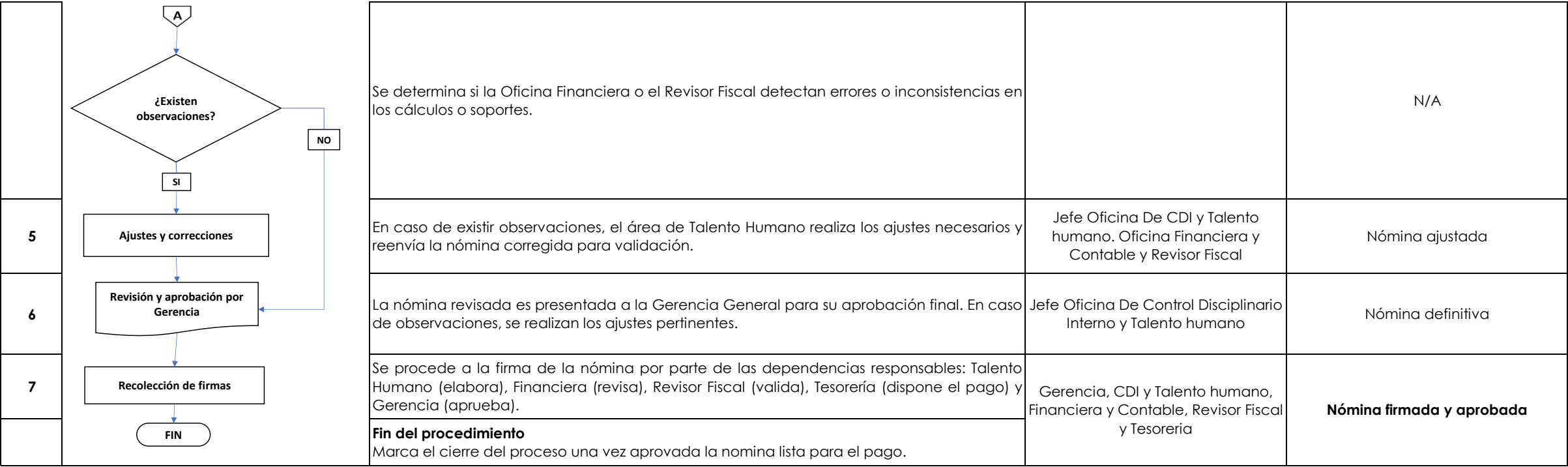
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y TRAMITE DE NOMINA DE PERSONAL

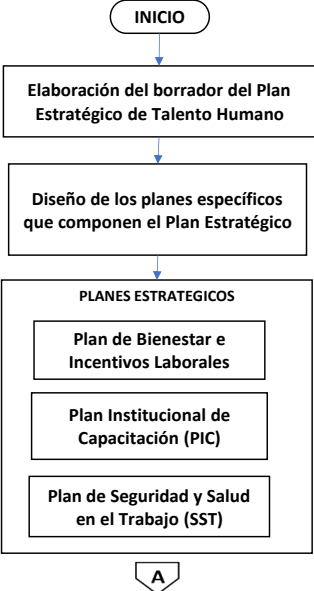
	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano		
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.		
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y Trámite de la Nómina del personal		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices y procedimientos para la elaboración, revisión, aprobación y pago de la nómina del personal de planta pública y privada de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno y transparente de las obligaciones laborales, legales y fiscales, asegurando la correcta administración del talento humano y la sostenibilidad financiera institucional.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todo el personal vinculado a UNIMOS S.A E.S.P. bajo cualquier modalidad laboral o contractual que implique el pago de nómina. Abarca desde la recepción de novedades (como incapacidades, licencias, horas extras, entre otras), liquidación y revisión de la nómina.		
Terminos y Definiciones:	Nómina: Registro detallado de los pagos que la entidad realiza al personal, incluyendo salarios, bonificaciones, descuentos y aportes obligatorios. Novedades de Nómina: Cambios que afectan el valor a pagar en un período, como incapacidades, horas extras, licencias, descuentos o ausencias. Liquidación de Nómina: Cálculo de los valores a pagar al personal, considerando las novedades, el tiempo laborado y las obligaciones legales. Parafiscales: Contribuciones obligatorias que debe realizar el empleador a entidades como SENA, ICBF y cajas de compensación. Seguridad Social: Sistema que incluye los aportes obligatorios a salud, pensión y riesgos laborales que deben cubrirse mensualmente.		
Normatividad:	Resolución 000013 y 37 de 2021 (DIAN)		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento		
1	Elaboración de la nómina	El área de Talento Humano elabora la liquidación de nómina del personal de planta pública y privada en un archivo Excel, conforme al formato institucional.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Nómina Publica Nomina Privada
2	Determinación de valores	En la elaboración se incluyen los datos del personal (identificación, cargo, asignación básica, días laborados) y se aplican los descuentos legales de salud, pensión y demás deducciones autorizadas, calculando el valor neto a pagar.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Listado de personal activo - Planillas de aportes - Soportes de novedades
3	Periodo de elaboración y pago	La nómina se elabora dentro de los últimos cinco (5) días hábiles de cada mes y el pago se efectúa dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
4	Revisión técnica y contable	Una vez elaborada, la nómina se remite a la Oficina Financiera y Contable, y al Revisor Fiscal para su revisión técnica, verificación de cálculos, soportes y observaciones correspondientes.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Nómina proyectada
	A			



6. PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano		
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.		
Nombre del Procedimiento:	Plan estrategico de talento humano		
Objetivo del Procedimiento:	Fortalecer la gestión del Talento Humano en la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., mediante la formulación, ejecución y evaluación del Plan Estratégico de Talento Humano (PETH), identificando avances y resultados a través de la aplicación de la Matriz GETH. Este procedimiento busca garantizar el desarrollo integral del personal, la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de los clientes internos y externos.		
Alcance del Procedimiento:	El presente procedimiento aplica a todas las dependencias de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., e involucra los procesos de planeación, revisión, aprobación, socialización y seguimiento del Plan Estratégico de Talento Humano. Su propósito es identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión del personal, asegurando la articulación con los objetivos institucionales y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).		
Terminos y Definiciones:	GETH: Gestión Estratégica del Talento Humano. Herramienta metodológica para el seguimiento y evaluación del desempeño del recurso humano. TH: Talento Humano. Área encargada de la administración y desarrollo del personal de la entidad. PETH: Plan Estratégico de Talento Humano. Documento institucional que orienta las acciones estratégicas, operativas y de desarrollo del personal.		
Normatividad:	Ley 909 de 2024 Decreto 1089 de 2015 DAFP		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		El área de Talento Humano elabora el documento base del plan, que incluye: introducción, objetivos generales y específicos, alcance, dimensiones de gestión, articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), diagnóstico situacional y resultados esperados.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Formato Plan Estratégico de TH
2		Se estructuran los Planes de Accion que integran el Plan Estratégico, alineados a las políticas institucionales y al MIPG.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan Estratégico de TH
3		Define alianzas con instituciones académicas o centros de formación para ofrecer programas de capacitación y actualización al personal de las distintas dependencias.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan Institucional de Capacitación
4		Establece programas orientados al bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores, promoviendo la motivación y el clima organizacional.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan de Bienestar e Incentivos
5		Busca garantizar ambientes laborales seguros y saludables, cumpliendo las normas legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano y SST	Plan de SST

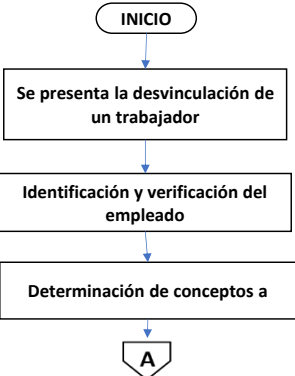
6	A PLANES ESTRATEGICOS Plan Anual de Vacantes Plan de Previsión del Recurso Humano Consolidación del Plan Estratégico Final Aprobación del Plan Estratégico Socialización interna Publicación institucional Archivo del documento FIN	Determina las necesidades de personal, analiza la planta actual y proyecta los requerimientos de talento humano para cumplir las funciones institucionales.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan Anual de Vacantes
7		Aplica medidas generales de gestión del personal, garantizando la adecuada asignación, rotación y aprovechamiento del recurso humano según las necesidades institucionales.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan de Previsión del Recurso Humano
8		Se integran los Planes de Acción en un solo documento, verificando coherencia, redacción, codificación y formato institucional.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Plan Estratégico de TH consolidado
9		El Comité de Gestión y Desempeño aprueba el documento final. Este comité está conformado por: Gerencia, Oficina Asesora de Planeación, Control Interno y Oficina Financiera y Contable.	Comité de Gestión y Desempeño	Plan Estratégico revisado
10		Una vez aprobado, el Plan Estratégico se socializa ante la Sala de Juntas o reunión de jefes de dependencia, para su conocimiento y aplicación.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Acta de socialización o presentación
11		El documento aprobado se publica en la página web institucional y/o en la intranet, asegurando su divulgación oficial.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano Y Sistemas y Facturación	Publicación en página institucional
12		Se archiva la versión final aprobada y codificada en el repositorio institucional correspondiente.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano Y Sistemas y Facturación	Archivo
	Fin del procedimiento			

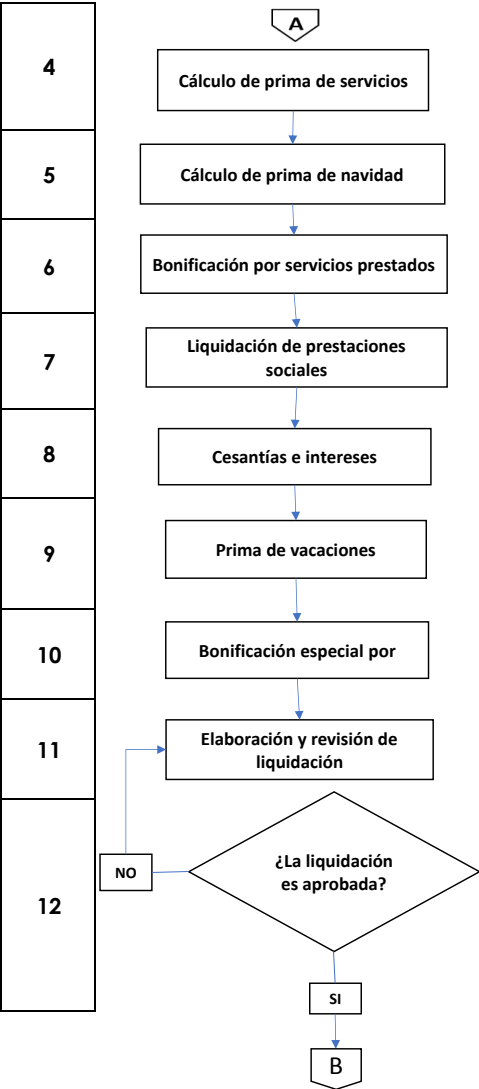
Documentacion asociada: Formato Plan Estratégico de TH, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar e Incentivos, Plan de SST, Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión del Recurso Humano.

Elaboro	Reviso		Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano		Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación		

7.PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIONES Y PRESTACIONES SOCIALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestion de Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Procedimiento:	Liquidación y Pago de Prestaciones Sociales	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos, responsabilidades y actividades necesarias para calcular, validar, autorizar y efectuar el pago de las prestaciones sociales a las que tienen derecho los servidores de UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad laboral vigente, la transparencia en el manejo de los recursos y la satisfacción del talento humano, asegurando precisión, legalidad y trazabilidad en cada etapa del proceso	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los funcionarios vinculados a UNIMOS S.A E.S.P. bajo régimen laboral que genere derecho a prestaciones sociales. Cubre desde la identificación del periodo a liquidar, cálculo de los valores correspondientes, validación, autorización de pago y entrega de comprobantes, hasta el archivo de soportes y reporte a las áreas correspondientes.	
Terminos y Definiciones:	Prestaciones Sociales: Beneficios económicos a los que tiene derecho un trabajador por su vinculación laboral, como prima de servicios, prima de navidad, cesantías e intereses, vacaciones, entre otros. Prima de Servicios: Pago equivalente a 15 días de salario por semestre laborado, entregado en junio y diciembre. Prima de Navidad: Reconocimiento adicional que algunas entidades públicas otorgan a sus empleados, con base en disposiciones internas o convenios. Bonificación por Servicios Prestados: Incentivo económico entregado a ciertos servidores públicos, regulado por la normativa del sector público y reglamentos internos. Liquidación de Prestaciones: Proceso de cálculo de los valores correspondientes a cada beneficio, con base en el salario y tiempo laborado.	
Normatividad:	Decreto 1083 de 2015 Funcion Publica	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Desvinculación o notificación de retiro
1	Se presenta la desvinculación de un trabajador	Se inicia el procedimiento de liquidación de prestaciones sociales cuando se presenta la desvinculación de un trabajador, ya sea por terminación del contrato, renuncia, o finalización del periodo laboral establecido.		
2	Identificación y verificación del empleado	Se identifica al trabajador, su cargo y tipo de vinculación (pública o privada). Posteriormente se verifica el periodo efectivamente laborado y se calculan los días a liquidar.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Hoja de vida, contrato laboral, planilla de control de asistencia
3	Determinación de conceptos a	Se determinan los conceptos que integran la liquidación: prima de servicios, prima de navidad, bonificación por servicios prestados, liquidación de prestaciones, cesantías e intereses, vacaciones y bonificación especial por recreación. Cada concepto se calcula conforme a la normatividad vigente.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	N/A



4	- Empleados públicos: se paga una vez al año (30 de junio). - Empleados de planta privada: se paga dos veces al año (30 de junio y 20 de diciembre).	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Prima de servicios
5	Se reconoce y cancela en la primera quincena de diciembre del año en curso. Aplica únicamente para la planta pública.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Prima de Navidad
6	Se reconoce a los servidores públicos que cumplen el tiempo exigido de servicio. Se liquida un porcentaje del 35% o 50% del salario devengado, según la norma vigente.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Bonificación por servicios prestados
7	Aplica para empleados públicos o privados al momento de la desvinculación. Se liquida con base en el tiempo de servicio y salario devengado.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Liquidación de prestaciones sociales
8	Se reconocen anualmente o al finalizar la relación laboral. El funcionario o trabajador debe haber completado al menos un año de servicio. Aplica tanto para servidores públicos como privados.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Cesantías e intereses
9	Se reconoce al cumplir un (1) año de servicio. El trabajador tiene derecho a quince (15) días hábiles de descanso remunerado.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Prima de vacaciones
10	Se reconoce a los servidores públicos una vez cumplido un año de servicio, proporcional al salario y días laborados.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano	Formato Bonificación servicios prestados
11	El área de Talento Humano elabora la liquidación completa y la remite al área Financiera y al Revisor Fiscal para su revisión, control y aprobación.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano y Oficina Financiera y Contable	Resolución de liquidación
12	Si existen observaciones, se devuelve a Talento Humano para ajustes. Si se aprueba, continúa el flujo.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano y Oficina Financiera y Contable	N/A

13	B Elaboración de resolución de pago Firma y validación de alta gerencia Trámite contable y pago FIN	Una vez aprobada la liquidación, Talento Humano elabora la resolución correspondiente y la envía al área Jurídica para revisión formal y legal.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano y Oficina Asesora Jurídica	Resolución revisada y validada
14		La resolución aprobada es enviada a la Gerencia o Dirección General para su firma y validación final.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano y Gerencia	Resolución firmada
15		La resolución firmada se remite a Contabilidad, Finanzas y Tesorería para la causación presupuestal, emisión de comprobantes y ejecución del pago al beneficiario.	Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano y Oficina Financiera y Contable	Comprobante contable, soporte de pago Notificación personal
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Formato Prima de servicios, Formato Prima de Navidad, Formato Bonificación por servicios prestados, Formato Liquidación de prestaciones sociales, Formato Cesantías e intereses, Formato Prima de vacaciones, Resolución.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

8. PROCEDIMIENTO REGIMEN DICIPLINARIO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Procedimiento:	Aplicación del Régimen Disciplinario y Reglamento Interno de UNIMOS S.A E.S.P	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices y actividades para garantizar la correcta aplicación del régimen disciplinario y del reglamento interno de trabajo en UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas, la transparencia en las actuaciones administrativas y la protección del debido proceso de los servidores públicos.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los servidores públicos exservidores y contratistas vinculados a UNIMOS S.A E.S.P, y cubre las etapas desde la recepción de quejas o informes disciplinarios, hasta la emisión de decisiones y seguimiento de sanciones, conforme a la normatividad disciplinaria vigente.	
Terminos y Definiciones:	Control Disciplinario Interno: Conjunto de acciones destinadas a garantizar el cumplimiento de las normas éticas, legales y reglamentarias por parte de los servidores públicos y contratistas, mediante la aplicación del régimen disciplinario vigente. Falta Disciplinaria: Toda acción u omisión que constituya incumplimiento de los deberes funcionales o violación del régimen legal o reglamentario aplicable a los servidores públicos, según lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya. Debido Proceso: Derecho fundamental de toda persona a ser oída y juzgada conforme a las reglas previamente establecidas, en condiciones de igualdad, legalidad, imparcialidad y publicidad. Investigación Disciplinaria: Etapa del proceso disciplinario en la que se recaudan pruebas y se analizan hechos para determinar si hay mérito para formular cargos o archivar el caso. Servidor Público: Toda persona que ejerce funciones públicas en nombre del Estado, ya sea de manera permanente o transitoria, incluyendo empleados de planta, provisionales y temporales. Sanción Disciplinaria: Consecuencia jurídica impuesta a un servidor público o contratista que incurra en una falta disciplinaria comprobada, conforme a la ley. Queja o Denuncia: Comunicación formal o informal mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente una presunta conducta irregular cometida por un servidor público.	
Normatividad:	Ley 19 del 2019	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento		
1	Recepción de la queja	Se inicia mediante una queja o de oficio, la cual puede ser presentada por cualquier componente interesado en la investigación o por una persona natural.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Recepción de queja
2		El área de Talento Humano recibe, analiza y determina la procedencia de la queja, dando continuidad al régimen disciplinario conforme a la Ley 1952 de 2019.. Se evalúa si la queja cumple con los requisitos legales para iniciar investigación.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Registro de queja y análisis preliminar
3	Archivo de la queja	Si la queja no procede, se archiva el caso y se deja constancia escrita.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
3	Etapas del proceso disciplinario	Se continúa con el proceso ordinario contemplado en la ley 1952 de 2019: auto de investigación previa, auto de investigación disciplinaria, auto de cierre, alegatos precalificatorios y evaluación.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
4	Auto de investigación previa	El jefe de Talento Humano realiza una auto-investigación previa, identificando al posible implicado según el artículo 38 del Código General Disciplinario.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Auto Investigación previa
5	Auto de apertura de investigación disciplinaria	De acuerdo con los artículos 211 al 215 del Código General Disciplinario, se determina la procedencia de la queja y se fundamenta la investigación. En esta etapa se identifica al posible autor de la falta disciplinaria y se da inicio formal a la investigación, adelantando la recolección de pruebas y demás elementos probatorios pertinentes.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Auto Investigación Disciplinaria
6	Auto de cierre de investigación disciplinaria	Una vez culminada la etapa probatoria, se procede al auto de cierre de investigación disciplinaria. El término establecido para la recolección de pruebas es de seis (6) meses; en caso de no haberse obtenido todos los elementos necesarios dentro de este plazo, se podrá solicitar una prórroga por un periodo adicional igual.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Auto Cierre de Investigación o fallo disciplinario
7	Traslado de los alegatos precalificatorios	En esta etapa se garantiza el derecho al debido proceso al disciplinado, quien podrá presentar sus descargos y observaciones frente a la conducta investigada.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Comunicación formal de traslado
8	Evaluación de alegatos y pruebas 	Se evalúan los alegatos y pruebas. Si no hay mérito para continuar, se emite auto de archivo; de lo contrario, se cita a audiencia de formulación de cargos.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente

9	<pre>graph TD; A{{A}} --> D{¿Existen méritos para continuar?}; D -- SI --> E[Citación a audiencia y formulación de cargos]; D -- NO --> F[Auto de archivo]; E --> G[Etapa de juzgamiento – Primera instancia]; G --> H[Etapa de juzgamiento – Segunda]; H --> I([FIN]);</pre>	Se determina si hay pruebas suficientes para continuar el proceso.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente
10		Si no hay mérito suficiente, se archiva el proceso disciplinario.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente
11		Si hay mérito, se cita a audiencia para formular cargos al presunto responsable.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente
12		El Área Jurídica asume la etapa de juzgamiento y puede imponer sanción disciplinaria.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente
13		Se realiza la revisión del fallo emitido en primera instancia.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Expediente
		Fin del procedimiento Concluye el proceso disciplinario tras la decisión final.		

Documentacion asociada: Auto Investigación previa, Auto Investigación Disciplinaria, Auto Cierre de Investigación o fallo diciplinario.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

9. PROCEDIMIENTO REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Registro y Control de Asistencia del Personal	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para el registro, seguimiento y control del horario de ingreso, salida y cumplimiento de la jornada laboral por parte del personal de UNIMOS S.A E.S.P, asegurando el cumplimiento de la normatividad interna y laboral vigente	
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los funcionarios y contratistas vinculados a UNIMOS S.A E.S.P. Abarca desde el registro diario de asistencia mediante mecanismos manuales o electrónicos, hasta la verificación de reportes, análisis de ausencias o incumplimientos, y generación de alertas o informes para la toma de decisiones administrativas.	
Terminos y Definiciones:	Asistencia Laboral: Presencia efectiva del trabajador en su lugar de trabajo durante el horario establecido por la entidad. Jornada Laboral: Tiempo diario o semanal que un trabajador debe cumplir según la normatividad vigente y el reglamento interno de trabajo. Registro de Ingreso y Salida: Sistema (manual o digital) mediante el cual se anota la hora en que el personal inicia y finaliza su jornada. Ausencia Injustificada: Inasistencia al trabajo sin causa legal o justificación válida, que puede dar lugar a medidas disciplinarias. Retardo: Ingreso al lugar de trabajo después de la hora establecida, sin justificación previa. Permiso Laboral: Autorización temporal concedida por la entidad para ausentarse del trabajo en determinados casos.	
Normatividad:	N/A	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Una vez el funcionario se encuentra vinculado mediante contrato o nombramiento con la entidad, se procede a su registro en el sistema de control de asistencia.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	Sistema Reloj Bometrico
2		El área de Talento Humano ingresa los datos personales completos del funcionario y realiza el registro de la huella dactilar en el reloj biométrico, asegurando su identificación y control diario.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
3		Se revisa si el registro en el reloj biométrico fue exitoso y el sistema reconoce al empleado correctamente.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A

4	<pre>graph TD; A[A] --> B[Control de ingreso y salida del personal]; B --> C[Seguimiento y control de puntualidad]; C --> D{¿Retrasos repetitivos?}; D -- NO --> F[Archivo y seguimiento]; D -- SI --> E[Emisión de llamado de atención preventivo]; E --> F; F --> G([FIN]);</pre>	Se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los horarios establecidos: - Personal operativo: 7:40 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. - Personal administrativo: 7:50 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
5		A través del sistema biométrico, se realiza la verificación diaria de las horas de ingreso y salida.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
6		Se verifica si el trabajador ha registrado tres (3) llegadas tardías o más.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
7		En caso de registrar tres (3) llegadas tardías, se emite un llamado de atención preventivo con el fin de promover la puntualidad y el cumplimiento del horario laboral.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
8		Concluye el proceso de registro y control de asistencia, quedando el personal bajo monitoreo permanente.	Jefe Oficina De Control Disciplinario Interno y Talento humano	N/A
Fin del procedimiento				

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

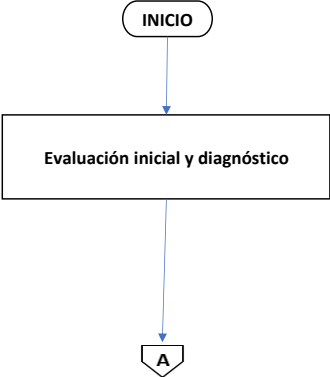
Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

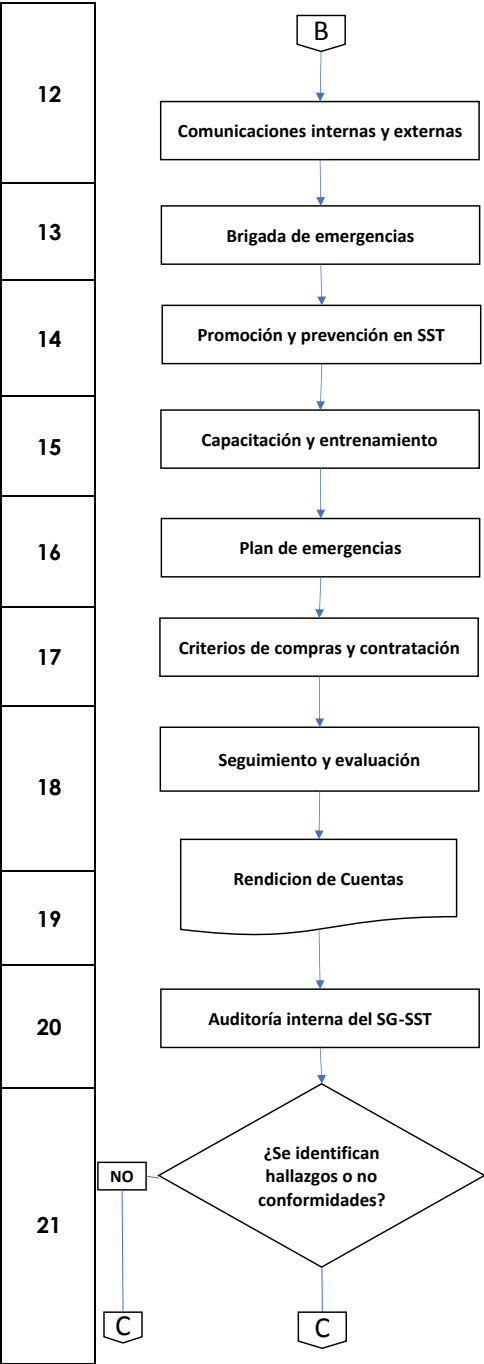
SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

10. PROCEDIMIENTO PLAN DE TRABAJO ANUAL DG-SST

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 4
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Subproceso	Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinador SG-SST	
Objetivo del Subproceso:	Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo de los Colaboradores de UNIMOS S.A E.S.P. ;preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social.Procurar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Plan de Trabajo Anual SG-SST	
Objetivo del Procedimiento:	Identficar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades en concordancia con los estandares minlmos del SG-SST	
Alcance del Procedimiento:	Aplica paa todas las areas, pocesos, colaborades y contratistas de UNIMOS S.A.E.S.P	
Terminos y Definiciones:	SG-SST: Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo. EVO: Evaluaciones medicad operacionales EL: Enfermedad Laboral. AT: Accidente de Trabajo. SVE: Sistema de vigilancia epidemiologico EPP: Elemento de proteccion personal. EPCC: Elemento de proteccion contra caidas.	
Normatividad:	Decreto 1072 de 2015 Articulos 2.2.4.6.8 numeral 7 2.2.4.6.12 Numeral 5 2.2.4.6.17 Numeral 2.3. 2.2.4.6.21 Numeral 2 2.2.4.6.22 numerales 3y 4 .	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		PLANEAR		
1		Paso 1 A partir de la evaluación inicial y las necesidades identificadas en el SG-SST, se formula el Plan de Trabajo Anual, el cual debe contener: - Actividades a desarrollar - Responsables asignados - Recursos necesarios - Cronograma de ejecución Este plan se construye conforme a los resultados de la implementación del sistema en la vigencia anterior y con base en los requisitos normativos aplicables.	Gerencia, Talento humano y Coordinador SG-SST	Cronograma del Plan de Trabajo Anual Designacion Responsable Matriz Legal Presupuesto SST





Comunicaciones internas y externas		Plan de Cmunicación Comunicaciones Institucionales
Conformar y entrenar la brigada de emergencias.	Coordinador SG-SST	Acta de conformación, hojas de vida de brigadistas, registro de voluntarios
Ejecutar actividades de promoción y prevención.	Coordinador SG-SST	Reglamento de Higiene Higiene Agua Potable Perfiles de Cargo Permiso Trabajo en Alturas
Realizar jornadas de capacitación y entrenamiento en SST.	Coordinador SG-SST Talento Humano	Registros de capacitación
Elaborar y actualizar el plan de prevención y preparación ante emergencias.	Coordinador SG-SST Talento Humano	Plan de Emergencias
Aplicar criterios de SST en la adquisición de bienes y contratación de servicios	Coordinador SG-SST Talento Humano	Procedimiento Gestion del Cambio Gestión del Cambio
VERIFICAR		
Paso 3 Evaluar el nivel de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual, una vez ejecutadas las actividades de la fase “Hacer”.	Coordinador SG-SST	N/A
Realizar rendición de cuentas del SG-SST a la alta dirección y comités.	Coordinador SG-SST Comités	Rendicion de Cuentas
Verificar ejecución, eficacia de actividades, cumplimiento de indicadores y hallazgos.	Coordinador SG-SST Control Interno	Informe de auditoría interna
ACTUAR		
Una vez cumplidas las tres fases del ciclo—Planear, Hacer y Verificar— se procede a la fase de Actuar. Esta etapa consiste en definir acciones concretas, asignar los recursos necesarios y designar los responsables para implementar las mejoras requeridas, con el fin de garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esta fase incluye actividades como:	Coordinador SG-SST	N/A

22	<pre>graph TD; C1[C] --> SI{SI}; SI --> PM[Planes de mejora]; PM --> SMP[Seguimiento a planes de mejora]; SMP --> FIN([FIN]); FIN --> C1;</pre>	Formular planes de mejora con base en los hallazgos de la auditoría interna.	Talento Humano Coordinador SG-SST Control Interno	Planes de mejora
23		Realizar seguimiento al cumplimiento y efectividad de las acciones de mejora.	Talento humano, Coordinador SG-SST y control interno	Informes de seguimiento
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

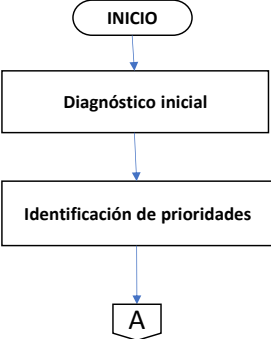
Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador SG-SST	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

11. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INICIAL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Subproceso	Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinador SG-SST	
Objetivo del Subproceso:	Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo de los Colaboradores de UNIMOS S.A E.S.P. ;preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social.Procurar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Evaluacion Inicial del Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para la evaluación inicial del SG-SST, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento del sistema, priorizar acciones de mejora y garantizar su mejora continua	
Alcance del Procedimiento:	Aplica para todas las areas o dependencias de UNIMOS empresa municipal de telecomunicaciones de ipiales S.A S.P.	
Terminos y Definiciones:	Plan de mejora: Documento con acciones correctivas y preventivas que buscan la mejora continua del SG-SSTSG-SST:Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo. SST: Seguridad y Salud en el Trabajo. EL: Enfermedad Laboral. AT: Accidente de Trabajo. ARL: Administradora de Riesgos Laborales. EMO: Examen medico ocupacional.	
Normatividad:	Decreto 1072 de 2015 Articulo 2.2.4.6.16 Resolucion 0312 de 2019 Articulo 25	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Coordinador SG-SST	Formato de evaluacion de estandares minimos.
1		PLANEAR Realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento		
2		Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico y del período anterior del SG-SST, identificando brechas, oportunidades de mejora y aspectos críticos.	Coordinador SG-SST	N/A

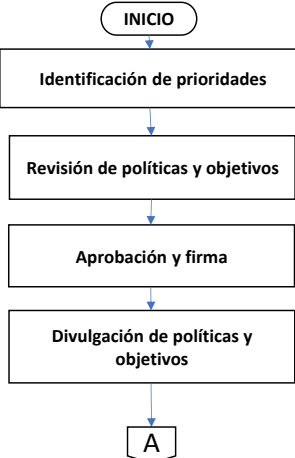
3	A ¿Existen brechas o incumplimientos? NO	Se determina si el diagnóstico evidencia incumplimientos o debilidades en el SG-SST.	Coordinador SG-SST	N/A
4	SI Elaboración del plan de trabajo	Establecer un plan de trabajo anual que priorice las acciones de mejora, definiendo responsables, plazos, recursos requeridos y metas claras.	Coordinador SG-SST	N/A
5	Ejecución del plan de trabajo	HACER Implementar el plan de trabajo conforme a lo establecido, garantizando el desarrollo de actividades, capacitaciones, controles y mejoras estipuladas.	Coordinador SG-SST	N/A
6	Auditoría interna del SG-SST	VERIFICAR Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento del plan de trabajo, identificando fortalezas, debilidades, desviaciones y oportunidades de mejora.	Coordinador SG-SST. Control interno y Gerencia	N/A
7	Rendición de cuentas	Socializar los resultados del seguimiento y auditoría con la alta dirección, asegurando el compromiso gerencial y toma de decisiones oportunas.	Coordinador SG-SST. Control interno y Gerencia	N/A
8	¿Se identifican hallazgos? NO	Se evalúa si la auditoría interna arrojó no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora.	Coordinador SG-SST. Control interno y Gerencia	N/A
9	SI Formulación del plan de mejora FIN	ACTUAR Formular un plan de mejora que contemple las acciones correctivas y preventivas necesarias según los hallazgos y observaciones detectadas en la auditoría interna, estableciendo cronogramas, responsables y recursos.	Coordinador SG-SST y control interno.	Plan de mejora
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elabora	Reviso	Aprobo
Coordinador SG-SST	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

12. ACTUALIZACIÓN DE POLITICAS Y OBJETIVOS SST

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano		
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.		
Nombre del Subproceso	Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo		
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinador SG-SST		
Objetivo del Subproceso:	Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo de los Colaboradores de UNIMOS S.A E.S.P. ;preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social.Procurar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.		
Nombre del Procedimiento:	Actualizacion de politicas y objetivos en SST		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer metas cualitativas y cuantitativas que orienten la asignación de recursos y la definición de prioridades, con el propósito de garantizar el cumplimiento efectivo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).		
Alcance del Procedimiento:	Tienen alcance sobre todos los niveles y procesos de la organización.		
Terminos y Definiciones:	AT: Accidente de Trabajo. PVE: programa de vililacia epidimeologica. PTA: plan d etrabajo anual COPASST: Comite paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.		
Normatividad	Decreto 1072 de 2015 Articulos 2.2.4.6.5 ,2.2.4.6.6 , 2.2.4.6.7,2.2.4.6.18		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0				
1		PLANEAR Analizar las prioridades y necesidades detectadas en el desarrollo del SG-SST, como resultado de auditorías, inspecciones, investigaciones de accidentes o nuevos requisitos normativos.	Coordinador SG-SST	Políticas y Obejtivos
2		Con base en lo anterior, establecer y revisar las políticas y objetivos actuales en SST, asegurando que sean coherentes con la realidad de la organización y sus metas estratégicas.		
3		HACER Una vez actualizadas, las políticas y objetivos deben ser firmados por la alta dirección, demostrando su compromiso con el SG-SST.	Coordinador SG-SST y Gerencia	Políticas y Obejtivos
4		Difundir las políticas y objetivos a todos los niveles de la organización, utilizando medios como reuniones, correo electrónico, inducciones y capacitaciones.	Coordinador SG-SST	Políticas y Obejtivos

5	A Seguimiento documental Actualización periódica FIN	VERIFICAR Verificar que las políticas y objetivos estén actualizados, fechados y firmados por la alta dirección, así como que hayan sido comunicados adecuadamente a todos los colaboradores de la entidad.	Gerencia, Talento humano y control interno	Políticas y Obejtivos
6		ACTUAR Actualizar las políticas y objetivos de SST de forma oportuna, con base en: Cambios organizacionales Resultados de auditorías Hallazgos del sistema Indicadores de desempeño Acciones de mejora continua	Coordinador SG-SST y Grencia	Políticas y Obejtivos
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador SG-SST	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

13. PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE MATRIZ DE PELIGRO, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS .

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	
Responsable o líder del Proceso:	Oficina CDI y Talento Humano	
Objetivo del Proceso:	Asistir, dirigir, administrar y garantizar el cumplimiento estricto de los deberes y obligaciones de todo el personal contratado para el desarrollo integral de los trabajadores al servicio de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. y sus usuarios.	
Nombre del Subproceso	Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinador SG-SST	
Objetivo del Subproceso:	Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo de los Colaboradores de UNIMOS S.A E.S.P. ;preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social.Procurar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Elaboracion de matriz de peligros, evaluacion y valoracion de riesgos	
Objetivo del Procedimiento:	Identificar peligros y riesgos para establecer controles que prevengan accidenetes y daños en la salud de lostrabajadores, contratistas y partes interesadas	
Alcance del Procedimiento:	Esta enfocada a todos los niveles o dependecniad de UNIMOS empresa municipal de ipiales	
Terminos y Definiciones:	COPASST: comite paritario de seguridad y salud en el trabajo. MT: Matriz EL: Enfermedad Laboral. AT: Accidente de Trabajo. IPEVR: Identificacion de Peligros ,Evaluacion y valoracion de riesgos.	
Normatividad:	Decreto 1072 de 2025 Artículo 2,2,4,6,8 Numeral 6 Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional(GTC 45 2012)	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Coordinador SG-SST	Formato de Matriz. Enviar
1		PLANEAR Definir la metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, de acuerdo con la Guía Técnica Colombiana GTC-45 o la normativa aplicable. Esta metodología orientará todas las actividades de inspección y análisis posteriores.		
2		HACER Aplicar la metodología definida realizando inspecciones, recorridos y revisión de procesos, instalaciones y equipos en cada área de la empresa, con el fin de identificar peligros asociados.	Coordinador SG-SST y COPASST	N/A
3		Registrar los peligros y riesgos identificados en la matriz de peligros, asociando a cada uno de ellos su nivel de riesgo y los controles existentes o por implementar para mitigar dicho riesgo.	Coordinador SG-SST	N/A

4	<pre>graph TD; A[A] --> B[Seguimiento a los controles]; B --> C{Los controles son efectivos?}; C -- SI --> D([FIN]); C -- NO --> E[Actualización de la matriz]; E --> D;</pre>	VERIFICAR		
5		Evaluar la efectividad de los controles establecidos, mediante seguimiento continuo, observaciones en campo, análisis de indicadores y revisión de eventos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.	Coordinador SG-SST	N/A
6		ACTUAR Actualizar la matriz de identificación de peligros siempre que: Se presenten nuevos peligros Haya modificaciones en procesos, instalaciones o tecnología Se presenten accidentes laborales o enfermedades profesionales Se detecten debilidades en los controles actuales Estas actualizaciones permiten garantizar la mejora continua del sistema y la prevención de riesgos laborales. Fin del procedimiento	Coordinador SG-SST	N/A

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador SG-SST	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano	Jefe de Oficina CDI y Talento Humano
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

GESTIÓN JURÍDICA



6.5.2. GESTIÓN JURIDICA

1. PROCEDIMIENTO ACCIONES DE TUTELA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Acciones de Tutela	
Objetivo del Procedimiento:	Tramitar las Acciones de Tutela que se interpongan contra la Entidad, dentro de los términos y plazos establecidos por la Ley, buscando proteger los intereses de las partes según su derecho.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la notificación de la Acción de Tutela a UNIMOS S.A. E.S.P., y termina con una decisión judicial ejecutoriada que pone fin a la actuación procesal.	
Terminos y Definiciones:	• ACCIÓN DE TUTELA: Mecanismo de protección de los derechos fundamentales. La Constitución Política, en su artículo 86 • DERECHO FUNDAMENTAL: Los derechos fundamentales son aquellos inherentes al ser humano, pertenecen a toda persona en razón a su dignidad humana. • ACCIONADO: Autoridad pública o privada con funciones públicas, que deben responder ante la Acción de Tutela interpuesta por el accionante. • ACCIONANTE: Persona que considera sus derechos fundamentales amenazados o vulnerados por la acción u omisión de autoridad pública o privada con funciones públicas, y quien interpone ante un Juez la Acción de Tutela. • FALLO PRIMERA INSTANCIA: Resolución o mandato emitido por un ente judicial ante el cual se pueden presentar recursos para su reconsideración. • FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA: Resolución o mandato emitido por un ente judicial el cual es de obligatorio cumplimiento. • IMPUGNACIÓN: Petición de anulación de una resolución emitida por un ente judicial, de acuerdo con las leyes. • JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acordes. • REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas. • OAJ: oficina asesora jurídica. • NOTIFICACIÓN: La notificación es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición. • DESACATO: Incumplimiento de orden proferida por autoridad judicial mediante fallo. • TERMINOS: Espacios de tiempo relacionados en los Códigos de Procedimientos con que cuentan las partes para argumentar y presentar sus peticiones y decisiones.	
Normatividad:	C. N. Art. 86 y Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1069 de 2015 (con sus modificaciones como el Decreto 333 de 2021 y el Decreto 799 de 2025).	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento		
1	Recepción de la acción de tutela	Cuando el interesado o accionante radica la demanda ante el Juzgado, se inicia formalmente el trámite judicial, quedando la entidad a la espera del auto admisorio para dar inicio a las actuaciones procesales respectivas.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Copia de la acción de tutela
2	Notificación del auto admisorio	Mediante el auto admisorio, el Juzgado notifica formalmente a UNIMOS S.A. E.S.P. en calidad de accionada, quedando obligada a presentar la respectiva contestación dentro del término establecido por la autoridad judicial.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
3	Solicitud de información a dependencias	Una vez notificada la acción de tutela, el área jurídica solicita a las dependencias o áreas involucradas los informes, antecedentes y pruebas necesarias para sustentar la respuesta ante el Juzgado. Esta actuación debe realizarse de forma inmediata.	Dependencias involucradas	N/A
4	Elaboración de la contestación de tutela	Con base en la información recibida, el área jurídica elabora el documento de contestación de tutela. La Gerencia revisa, aprueba y firma el documento que será presentado como defensa institucional, adjuntando las pruebas pertinentes.	Juridica Y Gerencia	Respuesta Acción de Tutela
5	Remisión de la respuesta al Juzgado	La contestación y los anexos probatorios se radican ante el Juzgado dentro del término legal establecido, garantizando la oportunidad procesal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
6	Esperar fallo de primera instancia	Se espera la sentencia de primera instancia, que deberá ser emitida por el Juzgado dentro del plazo de diez (10) días, conforme al Decreto 2591 de 1991.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
7	Análisis del fallo	Una vez notificada la sentencia, se analiza si el fallo es favorable o desfavorable para UNIMOS:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Sentencia / Documento de impugnación
8	Fallo favorable	Si es favorable, no se requiere acción adicional, salvo que el accionante interponga impugnación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
9	Fallo desfavorable	Si el fallo es desfavorable, se dispone de tres (3) días hábiles para impugnar mediante acciones proyectadas por las dependencias involucradas y formalmente emitidas por Gerencia.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
	A			

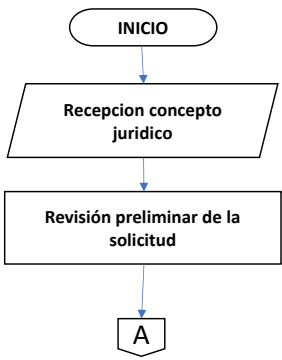
8	<pre>graph TD; A{{A}} --> B[Impugnación fallo]; B --> C[Sentencia de segunda instancia]; C --> D[Fallo de segunda instancia (si aplica)]; D --> E[Fallo de segunda instancia (si aplica)]; E --> F([FIN]);</pre>	En caso de fallo desfavorable, Oficina Asesora Jurídica proyecta el documento de impugnación dentro del término establecido y lo presenta ante el mismo Juzgado	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Apelación a Sentencia Primera Instancia
9		El Juzgado Superior emite la sentencia definitiva (favorable o desfavorable).	Gerencia / Jefe Oficina Asesora Jurídica	Documento de cumplimiento de fallo
10		En caso de impugnación, el expediente se remite al Juzgado Superior, que emitirá la sentencia definitiva, la cual puede ser favorable o desfavorable. Si es favorable, el proceso concluye; si es desfavorable, se procede con el cumplimiento de lo ordenado.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Sentencia de segunda instancia
11		Archivo del expediente Concluido el proceso, el área jurídica archiva el expediente completo, con sus actuaciones, respuestas, fallos y constancias de cumplimiento, garantizando su conservación y trazabilidad. Fin del Procedimiento	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Expediente de tutela
Nota: Para la entrega oficial de las sentencias existen dos casos: cuando el área Jurídica proyecta el documento y la Gerencia General lo emite y firma, o cuando se constituye poder al asesor jurídico de UNIMOS o a un abogado externo para actuar como apoderado judicial de la entidad. En este último caso, el poder debe ser firmado por la Gerencia y presentado ante el Juzgado, aplicando el mismo procedimiento en caso de impugnación.				

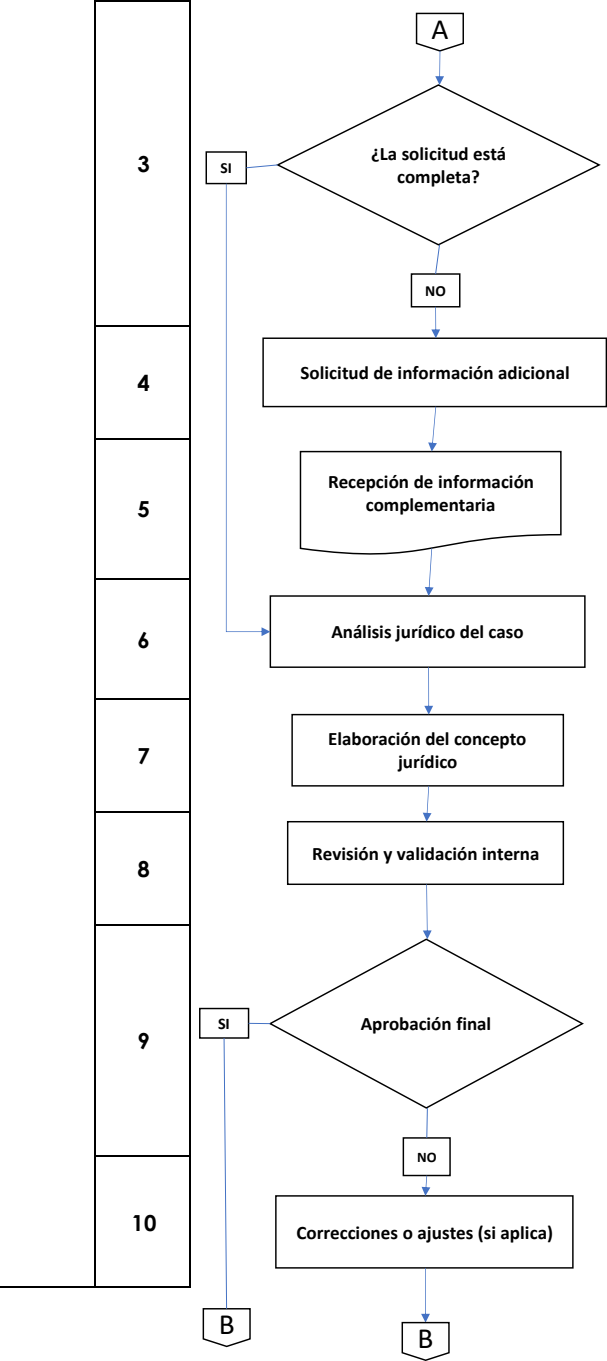
Documentacion asociada: Copia de la acción de tutela, Respuesta Acción de Tutela, Apelación a Sentencia Primera Instancia.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

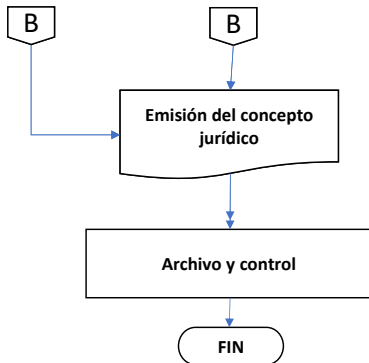
2. PROCEDIMIENTO CONCEPTO JURIDICO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Concepto jurídico	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y responsabilidades para la elaboración de conceptos jurídicos, garantizando su coherencia, sustento normativo y correspondencia con los asuntos de competencia de la entidad.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la recepción de la Solicitud del Concepto y termina con la entrega del Concepto Jurídico de respuesta al Solicitante.	
Terminos y Definiciones:	• CONCEPTO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del CPACA, la Oficina de Asesoría jurídica emite respuesta a las consultas escritas y verbales formuladas por los distintos procesos, en relación con las materias jurídicas que involucran a UNIMOS S.A. E.S.P., estas respuestas no comprometen la responsabilidad de la Oficina, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. • JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acorde. • LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de la solicitud del concepto jurídico. • OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas. • OAJ: oficina asesora jurídica.	
Normatividad:	Ley 1437 de 2011 ; Ley 1755 de 2015	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Recepción de solicitud de concepto jurídico
1		Se inicia el trámite cuando una dependencia interna o entidad externa presenta una solicitud formal de concepto jurídico relacionada con temas normativos o de competencia institucional.		
2		Se verifica que la solicitud contenga información suficiente para su análisis (antecedentes, hechos, normas aplicables, documentos de soporte). Si faltan datos, se solicita complementación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A



Se evalúa si la información y documentos aportados son suficientes para elaborar el concepto.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
Si la información está incompleta, Jurídica solicita aclaraciones o documentos complementarios. (Salida alternativa)	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de información adicional
Las dependencias o solicitantes remiten la información adicional requerida. (Entrada nuevamente al proceso)	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Recepción de la informacion complementaria
El abogado designado realiza el estudio normativo, jurisprudencial y doctrinal pertinente para responder el requerimiento dentro del plazo establecido (máximo 15 días hábiles).	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
Se redacta el concepto jurídico con los fundamentos legales y conclusiones correspondientes, siguiendo el formato institucional.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Formato de conceptos jurídicos
El concepto elaborado es revisado y aprobado por el Jefe de la Oficina Jurídica antes de su emisión oficial.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
Se determina si el concepto está aprobado para su emisión oficial.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A
Si se identifican observaciones, Jurídica realiza los ajustes y vuelve a presentar el documento para validación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	N/A

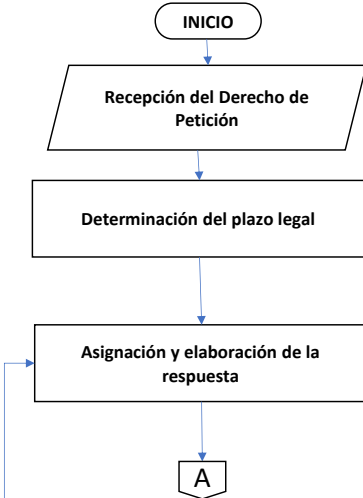
11		Se remite el concepto a la dependencia o entidad solicitante mediante comunicación oficial o correo institucional.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Emision del Concepto Juridico
12		Se archiva copia del concepto y los documentos soporte en el expediente jurídico, garantizando su trazabilidad y conservación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Solicitud de concepto jurídico, Formato de conceptos jurídicos.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Derecho de Petición- Respuesta	
Objetivo del Procedimiento:	Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar, responder y hacer seguimiento a los derechos de petición interpuestos ante UNIMOS S.A. E.S.P. con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento empieza con la recepción de la solicitud del derecho de petición y finaliza con la notificación de la respuesta al interesado.	
Terminos y Definiciones:	•PETICIONES: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximas en quince días hábiles salvo norma legal especial y dependiendo del tipo de petición. •REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de los derechos de petición •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: Oficina Asesora Jurídica.	
Normatividad:	Ley 1755 de 2015 ; Ley 1437 de 2011.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Dependencias.	Respuesta derecho de petición
1		Se da Inicio cuando un Derecho de Petición es radicado ante UNIMOS, este puede llegar directamente a la Gerencia o a la dependencia involucrada. La dependencia involucrada deberá revisar el contenido de la solicitud, verificar y proyectar la respuesta.		
2		Según la Ley 1755 de 2015, los términos máximos para responder un Derecho de Petición son: 15 días hábiles para peticiones generales. 10 días hábiles para solicitudes de documentos o información. 30 días hábiles para consultas a autoridades sobre asuntos de su competencia.	Dependencias.	N/A
3		La dependencia involucrada será la encargada de elaborar la respuesta y anexar los documentos requeridos. Los tiempos establecidos para la proyección de la respuesta son: Para peticiones con término de 15 días: 5 días hábiles. Para peticiones con término de 10 días: 4 días hábiles. Para peticiones con término de 30 días: 10 días hábiles.	Dependencia encargada o involucrada en el derecho de petición	N/A

5	<pre>graph TD A[A] --> B[Revisión jurídica] B --> C{¿La respuesta es jurídicamente viable?} C -- NO --> B C -- SI --> D[Aprobación final] D --> E[/Remisión al destinatario/] E --> F([FIN])</pre>	La Oficina Jurídica contará con los siguientes plazos para revisar la respuesta: Para peticiones de 15 días: 4 días hábiles. Para peticiones de 10 días: 3 días hábiles. Para peticiones de 30 días: hasta 8 días hábiles.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
6		Se verifica si la respuesta cumple los requisitos jurídicos. En caso negativo, se devuelve a la dependencia para ajustes.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
6		La Gerencia o autoridad competente revisa y aprueba la respuesta dentro de: 3 días hábiles para aprobar peticiones de 15 días. 2 días hábiles para aprobar peticiones de 10 días. 5 días hábiles para aprobar peticiones de 30 días.	Gerencia	Derecho de petición Firmado
7		Una vez aprobada, la respuesta será remitida al destinatario en los siguientes plazos: Hasta 3 días hábiles para peticiones de 15 días. Hasta 1 día hábil para peticiones de 10 días. Hasta 7 días hábiles para peticiones de 30 días.	La oficina de origen donde se proyecta la respuesta	Derecho de petición Firmado
		Fin del Procedimiento		

NOTA
Los tiempos aquí establecidos pueden ajustarse dependiendo de la complejidad del Derecho de Petición, siempre y cuando no se exceda el término legal estipulado por la Ley 1755 de 2015.

NOTA
Hay que hacer una modificación del manual de funciones de cada dependencia u oficina donde cada una de ellas debe proyectar, esta modificación lo hace talento humano, planeación y gerencia. Ese derecho de petición lo debe realizar todos los jefes de oficina o dependencia.

Documentación asociada: Respuesta derecho de petición.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3.1. PROCEDIMIENTO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TACITO POR PARTE DEL PETICIONARIO

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Respuesta a derechos de peticiones incompletas y desistimiento tacito por parte del peticionario	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer y estandarizar las actividades necesarias para la recepción, radicación, análisis, direccionamiento, trámite, respuesta y seguimiento de los derechos de petición que se presenten de forma incompleta o respecto de los cuales opere el desistimiento tácito, interpuestos ante UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y el efectivo ejercicio del derecho fundamental de petición por parte de los ciudadanos.	
Alcance del Procedimiento:	El presente procedimiento aplica desde la recepción y radicación del derecho de petición presentado ante UNIMOS S.A. E.S.P., continúa con la verificación de requisitos, la solicitud de información adicional cuando aplique, el análisis del posible desistimiento tácito, y finaliza con la notificación formal de la respuesta o del acto administrativo correspondiente al peticionario, incluyendo el respectivo archivo y seguimiento documental.	
Terminos y Definiciones:	•PETICIONES: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximas en quince días hábiles salvo norma legal especial y dependiendo del tipo de petición. •REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de los derechos de petición •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica.	
Normatividad:	Ley 1755 de 2015 ; Ley 1437 de 2011.	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento		
1	Recepción y revisión de la petición	Se recibe información/documento del peticionario	Ventanilla única / Atencion al Usuario	Registro de ingreso / Sistema de radicació
2	Revisión de la petición	La oficina encargada evalúa si contiene toda la información y documentos necesarios para su trámite.	Dependencia Involucrada	N/A
3	¿La petición está completa?		Dependencia Involucrada	N/A
4	Detección de solicitud incompleta	Si se identifica que la petición está incompleta o requiere trámites adicionales por parte del peticionario, se deja constancia en el expediente.	Dependencia encargada o involucrada en el derecho de petición	N/A
5	Requerimiento de información adicional	Dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, se solicita formalmente al peticionario que complete la información o documentos faltantes, otorgando un plazo de hasta un (1) mes.	Dependencia encargada Apoyo Oficina Asesora Jurídica	Oficio de requerimiento Comunicación al peticionario
6	Suspensión del término de respuesta	Mientras el peticionario entrega los documentos solicitados, se suspende el término legal para resolver la petición	Oficina Asesora Jurídica	Constancia de suspensión de términos Registro en expediente
7	¿El peticionario entrega la información dentro del plazo?	Se verifica si el peticionario cumple con la entrega dentro del mes otorgado.	Dependencia Involucrada	N/A
8	Recepción de la información complementaria	Cuando el peticionario aporta la información requerida, se reactiva el término de respuesta a partir del día siguiente (con la respuesta a la petición)	Oficina Asesora Jurídica	Documentos aportados Registro de recepción
9	No presentación de información en el plazo establecido	Si el peticionario no entrega la información dentro del mes otorgado, se entiende que ha desistido tácitamente de su solicitud, salvo que solicite prórroga antes del vencimiento del plazo.	Dependencia de origen donde se proyecto la respuesta	N/A

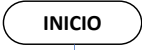
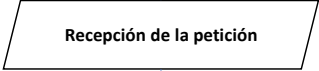
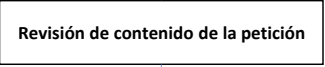
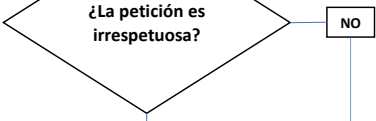
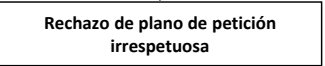
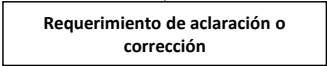
10	A Desistimiento expreso de la petición Resolucion motivada Notificación al peticionario Archivo FIN	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, UNIMOS S.A. E.S.P podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	Oficina Asesora Jurídica Dependencia competente	Escrito de desistimiento / Concepto jurídico
11		En caso de continuar o dar por terminado el trámite, se elabora y expide una resolución motivada, que explica las razones de la decisión adoptada.	Oficina Jurídica Gerencia (firma)	Resolución motivada
12		Se notifica formalmente al peticionario la decisión adoptada mediante la resolución, conforme a los medios establecidos.	Oficina Asesora Jurídica Dependencia competente	Constancia de notificación Acuse de recibo
13		Archivo del expediente conforme a la tabla de retención documental.	Oficina Asesora Jurídica	Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Oficio de requerimiento, Constancia de suspensión de términos, Concepto jurídico, Resolución motivada.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3.2. PROCEDIMIENTO RESPUESTA A PETICIONES INRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Derecho de Petición- Respuesta peticiones inrespectuosas, oscuras o reiterativas	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y actividades para la recepción, análisis, calificación, trámite y respuesta de los derechos de petición cuyo contenido sea irrespetuoso, oscuro o reiterativo, presentados ante UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el respeto al derecho fundamental de petición, el debido proceso administrativo y la correcta aplicación de la normatividad vigente.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica desde la recepción y radicación del derecho de petición hasta la emisión y notificación de la respuesta o decisión administrativa, en los casos de peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, incluyendo su archivo.	
Terminos y Definiciones:	•PETICIONES: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximas en quince días hábiles salvo norma legal especial y dependiendo del tipo de petición. •REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de los derechos de petición •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica.	
Normatividad:	Ley 1755 de 2015 ; Ley 1437 de 2011.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Ventanilla Única / Dependencia receptora	Registro de radicación Derecho de petición recibido
1		Se recibe la petición por los medios establecidos (radicación física o electrónica) y se remite a la oficina competente para su análisis.		
2		La oficina encargada analiza el contenido de la petición para determinar si es respetuosa, clara y si no ha sido previamente resuelta.	Dependencia competente	N/A
3		Punto de control donde se evalúa si la petición contiene expresiones ofensivas, injuriosas o calumniosas.	Dependencia competente	N/A
4		Elaboración de respuesta motivada rechazando la petición y dejando constancia en el expediente.	Dependencia competente con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica	Comunicación exterior
5		Determina si la solicitud carece de claridad en su objeto o finalidad.	Dependencia competente	N/A
6		Comunicación formal al peticionario solicitando aclaración o corrección dentro dentro de los diez (10) días siguientes.	Dependencia competente / Oficina Asesora Jurídica	Comunicación exterior
7		Verifica si el peticionario atendió el requerimiento dentro de los diez (10) días.	Dependencia competente	N/A
8	 	Si el peticionario no aclara o corrige la petición dentro del término otorgado, se procede a archivar la solicitud.	Dependencia competente / Gerencia	Registro en el expediente

9	<pre>graph TD; A[A] --> D{¿La petición es reiterativa?}; D -- NO --> F1([FIN]); D -- SI --> R[Remisión a respuesta anterior]; R --> Ar[Archivo]; Ar --> F2([FIN]); D --> F2;</pre>	Se evalúa si el asunto ya fue resuelto previamente por la entidad.	Dependencia competente	N/A
10		Si la solicitud corresponde a un asunto ya resuelto, UNIMOS S.A. E.S.P. podrá remitirse a la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o que el petionario haya subsanado requisitos antes no cumplidos.	Dependencia competente con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica	Respuesta de remisión a decisión anterior Copia de respuesta previa
11		Se archiva el expediente con la documentación respectiva y se actualizan los registros institucionales.	Archivo / Dependencia competente	Expediente completo
Fin del procedimiento				

NOTA: Priorización de peticiones especiales

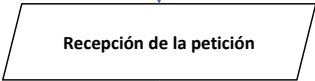
Conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, se dará prioridad a las peticiones relacionadas con salud, seguridad personal, libertad y demás derechos fundamentales.

Documentacion asociada: Registro de radicación / Derecho de petición recibido, Comunicación exterior, Registro en el expediente.

Elabora	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3.3. PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN - REDIRECCIONAMIENTO POR FALTA DE COMPETENCIA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Derecho de Petición- Redireccionamiento por falta de competencia	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades y responsabilidades para recibir, analizar y redireccionar oportunamente los derechos de petición presentados ante UNIMOS S.A. E.S.P. cuando la entidad no sea competente para resolverlos, garantizando el respeto al derecho fundamental de petición y el cumplimiento de los términos legales establecidos en la normatividad vigente.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción y revisión del derecho de petición radicado ante UNIMOS S.A. E.S.P. y finaliza con la remisión formal de la solicitud a la entidad competente y la notificación al peticionario.	
Terminos y Definiciones:	•PETICIONES: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximas en quince días hábiles salvo norma legal especial y dependiendo del tipo de petición. •REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de los derechos de petición •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica.	
Normatividad:	Ley 1755 de 2015 ; Ley 1437 de 2011.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Se recibe la petición por los medios establecidos (radicación física o electrónica) y se remite a la oficina competente para su análisis.	Ventanilla Única / Dependencia receptora	Registro de radicación Derecho de petición recibido
2	 	La dependencia que recibe el Derecho de Petición revisa si el asunto corresponde a sus funciones o competencias legales.	Dependencia competente con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica	Registro de radicación / Copia de la petición

3	A ¿La dependencia es competente? SI NO Identificación de falta de competencia Redirección de la petición Comunicación al peticionario Archivo FIN	Si es competente, se remite al procedimiento general de respuesta a derechos de petición.	Dependencia competente con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica	N/A
4		Si la dependencia constata que el asunto no es de su competencia, debe informar de inmediato al peticionario cuando la solicitud se haya presentado verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si fue por escrito.	Dependencia competente	N/A
5		La dependencia remitirá la petición al competente dentro del término establecido, garantizando la trazabilidad del trámite.	Dependencia competente	Oficio remisorio
6		Se enviará copia del oficio remisorio al peticionario informando el traslado de su solicitud. En caso de no existir remitente identificable, se dejará constancia del trámite efectuado.	Dependencia competente	Copia de oficio remisorio / Constancia
7		Se archivan los documentos que evidencian la redirección y la comunicación realizada al peticionario.	Archivo / Dependencia competente	Expediente físico o digital
		Fin del procedimiento		

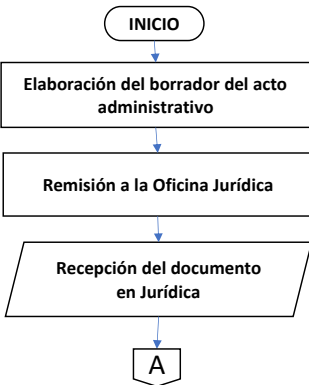
PRORROGA DE PETCIONES
Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, el funcionario encargado deberá informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término estipulado para cada petición, expresando los motivos de la demora y señalando, a su vez, un plazo razonable en el cual se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del tiempo previsto.
NOTA: El funcionario encargado o la entidad sera en encargada de revisar la ley 1755 de las cuales considere , adicionar o resolver.

Documentacion asociada: Oficio remisorio

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Revisión de actos administrativos	
Objetivo del Procedimiento:	Apoyar a las distintas dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P. en la revisión de actos administrativos según su clasificación, con el fin de garantizar su legalidad, coherencia y cumplimiento normativo, para asegurar que las decisiones institucionales se adopten conforme al marco jurídico vigente y con transparencia administrativa.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la recepción del acto administrativo a través de correo electrónico institucional y termina con su remisión al representante legal para firma.	
Terminos y Definiciones:	•JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acordes •REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica. •CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal •RP: Registro Presupuestal •ACTO ADMINISTRATIVO: manifestación unilateral de voluntad de la administración pública que produce efectos jurídicos, creando, materializando, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones para los ciudadanos •NOTIFICACIÓN: La notificación es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición.	
Normatividad:	Ley 1437 de 2011; Ley 2195 de 2022 ; Ley 2220 de 2022; Ley 2195 de 2022	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Dependencia solicitante	Borrador del acto administrativo
1	Elaboración del borrador del acto administrativo	La dependencia solicitante elabora el borrador del acto administrativo conforme a la necesidad institucional, aplicando la normativa vigente y los lineamientos internos.		
2	Remisión a la Oficina Jurídica	La dependencia remite formalmente el borrador del acto administrativo a la Oficina Jurídica para su revisión legal y técnica.	Dependencia solicitante	Acto administrativo
3	Recepción del documento en Jurídica	Jurídica recibe el documento, lo registra y programa su revisión dentro del plazo establecido.	Oficina Asesora Jurídica	Acto administrativo

4	<pre>graph TD A[A] --> B[Revisión jurídica del acto administrativo] B --> C[Plazo para revisión jurídica] C --> D{¿El acto requiere ajustes o correcciones?} D -- NO --> H[Acto aprobado jurídicamente] D -- SI --> E[Ajustes y correcciones] E --> H H --> F[Aprobación gerencial] F --> G[Firma y numeración del acto] G --> I[Notificación del acto administrativo] I --> J[Archivo y control] J --> K([FIN])</pre>	La Oficina Jurídica analiza el contenido del acto, verificando su legalidad, coherencia normativa y concordancia con las competencias de la entidad.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
5		La Oficina Jurídica contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para emitir observaciones o aprobar el acto.	Oficina Asesora Jurídica	Registro de revisión jurídica
6		Se evalúa si existen observaciones o modificaciones necesarias para el acto administrativo.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
7		En caso de observaciones, la dependencia responsable realizará los ajustes pertinentes y reenviará el documento a Jurídica para su validación final.	Oficina Asesora Jurídica /Dependencia solicitante	Acto administrativo Ajustado
8		Si no existen observaciones, Jurídica aprueba el acto y lo remite a Gerencia para revisión y autorización final.	Oficina Asesora Jurídica	Acto administrativo
9		Una vez aprobado por Jurídica, el acto administrativo se remite a la Gerencia para su revisión y aprobación final, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.	Gerencia	Acto administrativo
10		Luego de la aprobación, se procede con la firma del Gerente o autoridad competente y la numeración del acto según el consecutivo institucional.	Oficina Asesora Jurídica / Gerencia	Acto administrativo firmado por gerencia
11		El acto aprobado se notifica a los interesados o dependencias correspondientes, conforme al procedimiento de notificación institucional y lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011	Dependencia solicitante	Notificación de acto administrativo aprobado
12		Se archiva el acto administrativo junto con los soportes de revisión, aprobación y notificación en el expediente físico o digital correspondiente, para efectos de control y trazabilidad.	Oficina Asesora Jurídica / Archivo	Expediente del acto administrativo
Fin del procedimiento				

Elaboro		Reviso		Aprobo	
Jefe Oficina Asesora Jurídica		Jefe Oficina Asesora Jurídica		Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Reviso e Integro SIGC		Jefe Oficina Asesora de Planeación			

5. PROCEDIMIENTO DEFENSA JUDICIAL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Defensa judicial	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades y lineamientos que deben seguirse para la atención, seguimiento y respuesta de los procesos judiciales en los que interviene UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de garantizar una adecuada representación legal de la entidad, la protección de sus intereses institucionales y el cumplimiento de la normativa y jurisprudencia vigente	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción y registro de la demanda y termina con fallo judicial.	
Terminos y Definiciones:	•DEFENSA JUDICIAL: Son las distintas actividades que se presentan para defender y representar, los intereses de la entidad por las acciones u omisiones que se controvierten en su contra o que esta inicia contra los particulares, servidores públicos u otras entidades en los despachos judiciales. •DEMANDA: Es el acto de iniciación procesal por antonomasia. Se diferencia de la pretensión procesal en que aquella se configura con motivo de la petición formulada ante un órgano judicial para que disponga la iniciación y el trámite del proceso •LIBRO RADICADOR: Herramienta utilizada por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, donde se registra las entradas y las salidas de procesos •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica. •EXPEDIENTE: El expediente es la organización cronológica de lo que se aporta al proceso judicial generalmente por todas las partes, incluyendo el despacho judicial. •APODERADO: Profesional de Derecho que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y representación de la Entidad puede ser interno o externo •CONTINGENCIA JUDICIAL: Es la estimación de un eventual pasivo respecto a cada proceso judicial, y es efectuada por el apoderado con base en el análisis de riesgos. •TÉRMINO: Plazo perentorio e improrrogable y/o oportunidad dentro del cual debe realizarse una actividad judicial o extrajudicial •SEGUIMIENTO PROCESAL: Movimiento del expediente de acuerdo a su estudio jurídico •NOTIFICACIÓN: La notificación es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición. •FALLO PRIMERA INSTANCIA: Resolución o mandato emitido por un ente judicial ante el cual se pueden presentar recursos para su reconsideración. •FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA: Resolución o mandato emitido por un ente judicial el cual es de obligatorio cumplimiento. •TERMINOS: Espacios de tiempo relacionados en los Códigos de Procedimientos con que cuentan las partes para argumentar y presentar sus peticiones y decisiones.	
Normatividad:	Ley 1437 de 2011; Ley 2195 de 2022; Ley 2220 de 2022; Ley 1564 de 2012; Ley 599 de 2000	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento		
1	Recepción de notificación o expediente	Se recibe la notificación de demanda, requerimiento judicial o expediente relacionado con un proceso, proveniente de un despacho judicial o autoridad competente. Dicha documentación es entregada formalmente a la Oficina Asesora Jurídica de UNIMOS S.A. E.S.P.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Copia de la notificación o expediente judicial
2	Registro y radicación	La Oficina Asesora Jurídica registra el proceso judicial, evalúa y revisa para hacer la elaboración y trámites de poder de representación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Gerencia	Poder de representación (
3	Expedición del poder de representación	La Gerencia emite y firma el poder otorgando representación judicial al asesor interno o externo designado por la entidad.	Gerencia General	Poder debidamente suscrito
4	Revisión Jurídica	La Oficina Asesora Jurídica o el abogado externo analiza la viabilidad del llamamiento en garantía u otras estrategias procesales, según el caso.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
5	Elaboración de la contestación de la demanda	Con base en el análisis jurídico y la documentación aportada, la Oficina Asesora Jurídica o el abogado externo proyecta la contestación de la demanda, excepciones y demás escritos requeridos.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Borrador de contestación
6	Presentación o radicación ante el despacho judicial	Se presenta oficialmente la contestación de la demanda ante el despacho judicial correspondiente, dentro de los plazos establecidos por la ley procesal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Constancia de radicación o recibo
7	Seguimiento al proceso judicial	Se realiza seguimiento permanente al trámite del proceso, verificando estados judiciales, autos, requerimientos y demás actuaciones procesales hasta la emisión del fallo.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
8	Emisión del fallo de primera instancia	El despacho judicial emite sentencia que puede ser favorable o desfavorable a la entidad. La Oficina Jurídica analiza el contenido del fallo para definir acciones posteriores.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Emisión del fallo
9	¿Fallo favorable o desfavorable?	Se analiza si el fallo fue favorable o desfavorable a la entidad.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
10	Fallo favorable (Primera instancia)	Si el fallo es favorable, se inicia con archivo del expediente conforme al procedimiento de correspondencia	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Copia del fallo Primera Instancia
11	La parte contraria interpone algún recurso (Opcional)	La parte contraria interpone recurso, la Oficina Asesora Jurídica deberá atender oportunamente los requerimientos del despacho judicial y realizar el correspondiente seguimiento procesal, hasta que se emita el fallo definitivo en segunda instancia.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Recurso de apelación
	A			

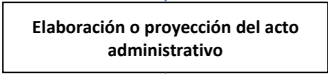
12	A La parte contraria no interpone algún recurso (Opcional)	En caso de que la parte contraria no interponga recurso alguno, la Oficina Asesora Jurídica procederá con el archivo del expediente judicial, conforme a lo establecido en el procedimiento institucional de manejo de correspondencia y archivo, garantizando la trazabilidad y custodia de la documentación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
13	Fallo desfavorable (Primera instancia)	En caso de que el fallo de primera instancia sea desfavorable a UNIMOS S.A. E.S.P., la Oficina Asesora Jurídica interpondrá los recursos legales procedentes ante el despacho judicial competente, dando respuesta oportuna a los requerimientos y actuaciones procesales hasta la emisión del fallo de segunda instancia.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Apelación sentencia Primera Instancia
14	Emisión del fallo de segunda instancia	El despacho judicial emite el fallo definitivo de segunda instancia, el cual puede resultar favorable o desfavorable para la entidad.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Copia del fallo Segunda Instancia
15	¿Fallo favorable o desfavorable?		Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
16	Archivo del expediente judicial (fallo favorable)	Si el fallo de segunda instancia resulta favorable para UNIMOS S.A. E.S.P., la Oficina Asesora Jurídica procederá con el archivo del expediente judicial, conforme al procedimiento de manejo de correspondencia y archivo institucional.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Archivo del expediente judicial
17	Liquidación del fallo (fallo desfavorable)	Si el fallo de segunda instancia resulta desfavorable para la entidad, la Oficina Asesora Jurídica realizará la liquidación correspondiente en contra de UNIMOS S.A. E.S.P., conforme a los lineamientos establecidos, siempre que el juzgado no haya determinado expresamente los valores a reconocer.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Liquidación correspondiente
18	Cierre y archivo del expediente judicial FIN	Se archiva el expediente judicial junto con todos los soportes de actuaciones, recursos, fallos y comunicaciones, para efectos de control, trazabilidad y rendición de cuentas.	Jefe Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Expediente judicial completo
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Poder de representación, Borrador de contestación, Apelación sentencia Primera Instancia

Elaboro	Reviso		Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica		Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación		

6. PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiates UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Proyección de actos administrativos	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades para la proyección y revisión de actos administrativos cuya elaboración no corresponda a las distintas dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de garantizar la legalidad, coherencia y adecuada formalización de las decisiones institucionales	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la radicación de la solicitud de proyección de acto administrativo y termina con su remisión al representante legal para firma.	
Terminos y Definiciones:	• JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acordes expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas. • OAJ: oficina asesora jurídica. • CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal • RP: Registro Presupuestal • ACTO ADMINISTRATIVO: manifestación unilateral de voluntad de la administración pública que produce efectos jurídicos, creando, materializando, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones para los ciudadanos • NOTIFICACIÓN: La notificación es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición. • REQUISITOS: Necesidad o	
Normatividad:	Ley 1437 de 2011; Ley 2195 de 2022 ; Ley 2220 de 2022; Ley 2195 de 2022	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		El procedimiento inicia en la necesidad de la proyección de un acto administrativo, indicando el objeto, la justificación y los antecedentes del caso.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
1		La Oficina Asesora Jurídica revisa los documentos soporte, verificando la competencia de la entidad y la necesidad de emitir el acto administrativo	Oficina Asesora Jurídica	Soportes del caso, antecedentes administrativos
2		Se elabora el proyecto de acto administrativo, el cual debe estar motivado debidamente e incluir: parte considerativa (considerandos) y parte resolutive (resuelve), conforme a la normativa aplicable.	Oficina Asesora Jurídica	Proyección de acto administrativo
3		Se revisa el contenido del acto proyectado, verificando su coherencia legal, técnica y administrativa antes de su aprobación.	Oficina Asesora Jurídica	N/A

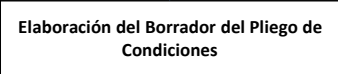
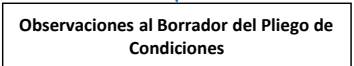
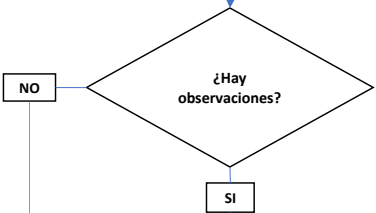
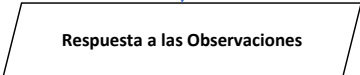
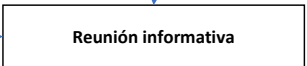
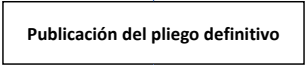
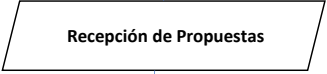
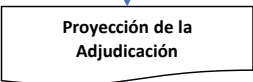
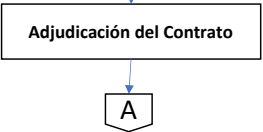
4	<pre>graph TD; A[A] --> B[/Remisión a Gerencia para aprobación/]; B --> C{¿Gerencia aprueba el acto administrativo?}; C -- NO --> I[Archivo del expediente]; C -- SI --> D[Publicación o notificación del acto administrativo]; D --> E[Aplicación del acto administrativo]; E --> F[Seguimiento y control]; F --> G{¿Se presentan recursos?}; G -- NO --> I; G -- SI --> H[Presentación de recursos (si aplica)]; H --> I; I --> J([FIN]);</pre>	El proyecto se envía a la Gerencia General para su análisis, visto bueno y firma, validando que cumpla con las disposiciones normativas y las políticas institucionales.	Oficina Asesora Jurídica/Gerencia general	N/A
5		La Gerencia revisa y determina si aprueba o devuelve la proyección del acto administrativo.	Oficina Asesora Jurídica/Gerencia general	Acto administrativo aprobado y firmado
6		Una vez aprobado, el acto administrativo se publica o notifica según corresponda (de acuerdo con su naturaleza), garantizando la transparencia y el cumplimiento del debido proceso.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
7		El acto administrativo entra en vigencia y debe cumplirse según lo dispuesto. Puede implicar la creación, modificación o extinción de derechos u obligaciones de personas naturales, jurídicas o entidades públicas.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
8		Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el acto administrativo, verificando su aplicación efectiva y registrando observaciones o incidencias.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
9		Se evalúa si la decisión genera recursos (reposición o apelación).	Oficina Asesora Jurídica	N/A
10		Si el acto administrativo es objeto de recursos (reposición o apelación), la Oficina Asesora Jurídica debe tramitar la contestación dentro de los plazos legales establecidos en el SPAC, siguiendo las mismas etapas de proyección, revisión y aprobación.	Oficina Asesora Jurídica	Recurso presentado
11		Una vez ejecutado el acto administrativo y resueltos los posibles recursos, se procede al archivo del expediente completo.	Oficina Asesora Jurídica	Expediente completo del acto administrativo
		Fin del procedimiento		

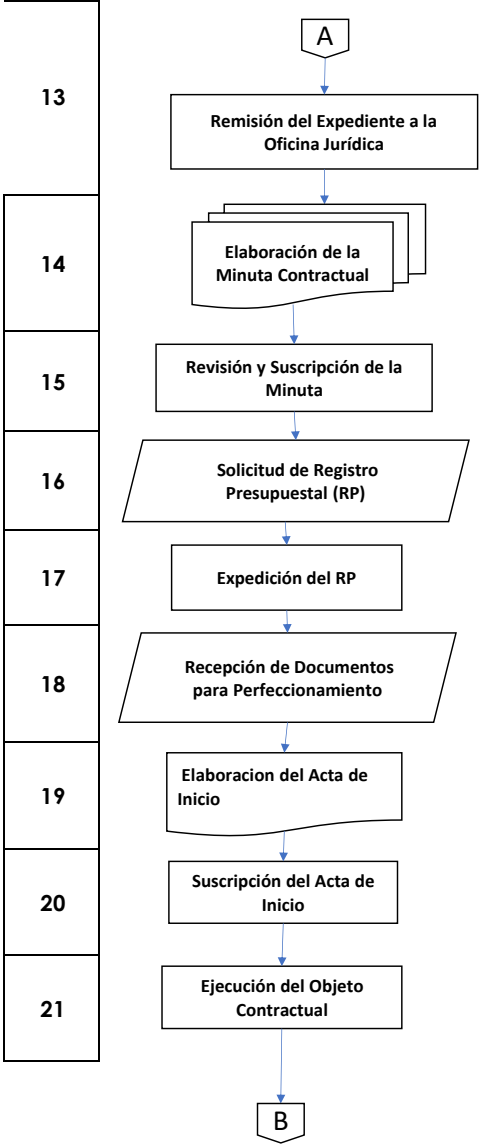
Documentacion asociada: Acto administrativo.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

7. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PÓR INVITACIÓN PÚBLICA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Sub Proceso	Gestión Contractual	
Objetivo del Sub Proceso:	Dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con la gestión contractual de la entidad, abarcando las etapas precontractual, contractual y postcontractual, para garantizar procesos de contratación transparentes, eficientes y ajustados a la normatividad vigente, contribuyendo al adecuado cumplimiento de los fines institucionales.	
Nombre del Procedimiento:	Contratación por Invitación Pública	
Objetivo del Procedimiento:	Desarrollar el proceso de contratación mediante la modalidad de Invitación Pública, desde la planeación y verificación de requisitos hasta la adjudicación y formalización del contrato, para asegurar la selección objetiva de los contratistas, la transparencia en el proceso y el cumplimiento de los principios de la función administrativa y la normativa contractual aplicable.	
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento comprende las etapas precontractual, contractual y poscontractual de la gestión contractual de la entidad. Etapas Precontractual: Inicia con la recepción de los documentos contenidos en el formato GJ-FR-08 y finaliza con la remisión de la minuta contractual al ordenador del gasto para su respectiva aprobación o improbación. Etapas Contractual: Inicia con la firma de la minuta contractual y termina con la remisión a la Oficina Asesora Jurídica de los soportes de pago y de ejecución de las obligaciones pactadas, con el fin de consolidar el expediente de gestión contractual. Etapas Poscontractual: Inicia con el acuerdo o la proyección del acta de liquidación y culmina con su publicación en el aplicativo SECOP II, dando cierre formal y normativo al proceso contractual.	
Terminos y Definiciones:	• ETAPA PRECONTRACTUAL: se refiere a las actuaciones anteriores la ejecución del contrato • CONTRATO: aquél en que aparece la imposición unilateral de obligaciones estatales por medio de las funciones de creación normativa y ejecutiva que se complementan por actos jurídicos bilaterales en forma de contratos, convenios, acuerdos etc., todos los cuales tienen en común el emanar de la manifestación de una voluntad coincidente de las partes. • OAJ: oficina asesora jurídica. • REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • ANÁLISIS DE NECESIDAD: Conjunto de documentos encaminados a establecer la conveniencia y oportunidad de la contratación, determinar las especificaciones técnicas y el valor del bien o servicio, y analizar los riesgos en los que incurrirá la entidad al contratar.	
Normatividad:	Decision 003-2019	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		ETAPA PRECONTRACTUAL La oficina que presenta la necesidad elabora el borrador del pliego de condiciones, en el cual se establecen los requisitos habilitantes que deben cumplir los proponentes.	Diferentes oficinas de donde surga la necesidad	Pliego de condiciones
2		La Oficina Asesora Jurídica debe publicar el borrador del pliego de condiciones en las plataformas digitales pertinentes, por un lapso de cinco (5) días hábiles, incluyendo un cronograma tentativo del proceso.		
3		Se designa un supervisor responsable de liderar el proceso de selección del oferente más favorable.	Gerencia	Formato asignacion de supervisor
4		Los interesados podrán presentar observaciones despues de la recepción del borrador.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
5		Determina si se recibieron observaciones.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
6		La entidad debe dar respuesta a las observaciones antes de expedir el pliego definitivo.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
7		Previo a la expedición definitiva, se podrá convocar una reunión informativa con los interesados para precisar el contenido y alcance del pliego.	Gerencia	N/A
8		Una vez resueltas las inquietudes, se publica el pliego de condiciones definitivo en los medios establecidos.	Oficina Asesora Jurídica	Plataformas digitales
9		Las propuestas se recibirán conforme al cronograma establecido en el pliego de condiciones.	Oficina Asesora Jurídica	Propuestas
10		Las propuestas serán evaluadas de acuerdo con los criterios y requisitos estipulados en el pliego. Los documentos exigidos deben ser presentados completos.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
11		La oficina asesora jurídica elabora la proyección de adjudicación, la cual se remite a la gerencia para su aprobación y firma.	Oficina Asesora Jurídica	Borrador Adjudicación
12		Una vez aprobada la adjudicación, se formaliza la contratación con el oferente seleccionado.	Oficina Asesora Jurídica	Contratos SS, Suministro,



ETAPA CONTRACTUAL		
Se remite el expediente contractual, junto con los requisitos correspondientes, a la Oficina Asesora Jurídica para su validación.	Supervisor Y/O funcionario de donde surge la necesidad	Expediente Contractual
La oficina jurídica procede a elaborar la minuta del contrato con base en los documentos y condiciones definidas.	Ofisina acesora y juridica	Contratos SS, Suministro,
Se realiza la revisión final de la minuta y se suscribe por las partes involucradas.	Gerencia	Minuta Contractual Firmada
Se solicita ante la oficina contable y financiera la expedición del Registro Presupuestal (RP).	Oficina acesora y juridica	Formato a la solicitud del RP
La oficina contable emite el RP correspondiente, lo cual habilita la ejecución presupuestal del contrato.	Oficina Foinanciera Y Contable	Registro Presupuestal
El supervisor asignado recibe los documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato.	supervisor	Requisitos de contratación
Una vez verificados los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, el interventor o supervisor elaborara el acta de inicio.	supervisor	Aprobacion de Polizas
Se firma el acta de inicio, lo cual da vía libre a la ejecución del contrato.	Oficina Asesora Jurídica	Acta de Inicio
El contrato entra en ejecución conforme a las condiciones pactadas. El supervisor designado será el único responsable de verificar el cumplimiento del objeto contractual.	Supervisor	Contrato

22	B Gestión para la suscripción del acta de liquidación ¿Logra la suscripción del acta de liquidación? SI NO Notificación a la oficina Asesora jurídica en caso de desacuerdo Notificación a la oficina Asesora jurídica en caso de desacuerdo La proyección del acto administrativo de liquidación Publicación en el SECOP II FIN	ETAPA POSCONTRACTUAL		
23		El supervisor será el encargado de adelantar las gestiones necesarias para lograr la suscripción del acta de liquidación por parte del contratista.	Supervisor	Acta de Liquidación
24		Determina si se recibieron observaciones.	Supervisor	N/A
25		Si no se logra acuerdo entre el contratista y el supervisor, este último deberá informar a la Oficina Asesora Jurídica, remitiendo los documentos relacionados con la ejecución del contrato.	Supervisor	Notificación
26		Ante la imposibilidad de lograr un acuerdo entre las partes, se procederá con la liquidación directa y unilateral mediante la proyección de un acto administrativo debidamente motivado.	Oficina Asesora Jurídica	Resolucion Liquidacion Unilateral
27		La proyección del acto administrativo de liquidación deberá ser remitida a la Gerencia para su revisión y aprobación final.	Gerencia	Resolucion Liquidacion Unilateral
		Una vez aprobado el acto administrativo la oficina asesora juridica publicara a traves del aplicativ SECOP II	Oficina Asesora Jurídica	Publicación
		Fin del procedimiento		

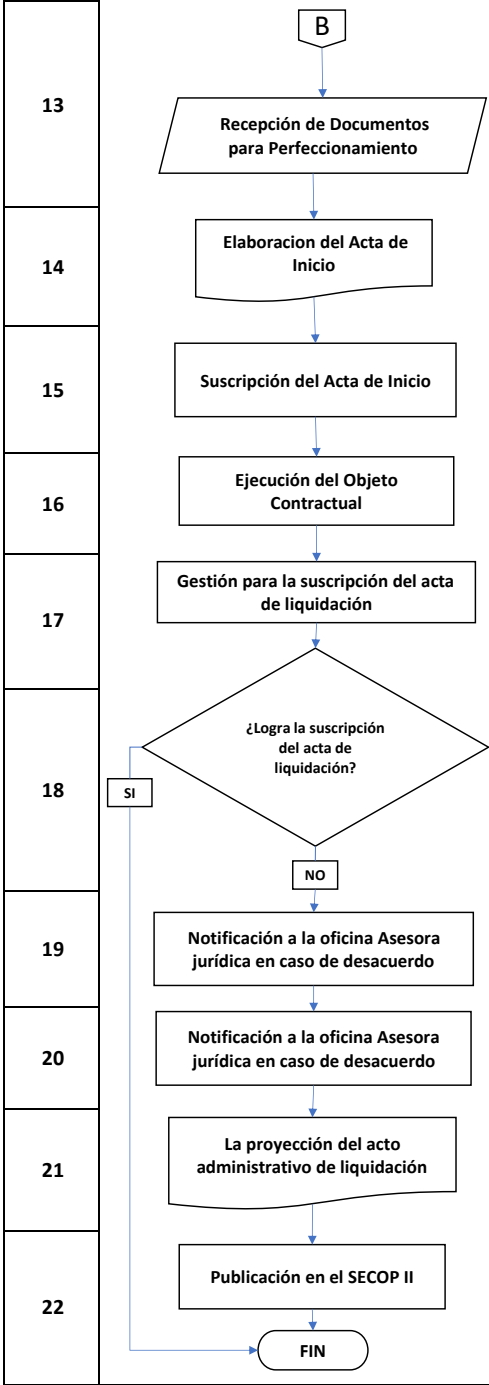
Documentacion asociada: Pliego de condiciones, Formato asigancion de supervisor, Adjudicación del contrato, Formato minuta contactual, Formato a la solicitud del RP, Requisitos de contratación, Aprobacion de Polizas, Acta de Inicio, Acta de Liquidación, Resolucion Liquidacion Unilateral.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

8. PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DIRECTA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 4
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Sub Proceso	Gestión Contractual	
Objetivo del Sub Proceso:	Dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con la gestión contractual de la entidad, abarcando las etapas precontractual, contractual y postcontractual, para garantizar procesos de contratación transparentes, eficientes y ajustados a la normatividad vigente, contribuyendo al adecuado cumplimiento de los fines institucionales.	
Nombre del Procedimiento:	Contratacion Directa	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades y lineamientos para adelantar los procesos de contratación directa en UNIMOS S.A. E.S.P., con el fin de asegurar que la selección del contratista se realice de manera eficiente, transparente y conforme a la normatividad vigente, garantizando la adecuada satisfacción de la necesidad institucional.	
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento comprende las etapas precontractual, contractual y poscontractual de la gestión contractual de la entidad. Etapas Precontractual: Inicia con la recepción de los documentos contenidos en el formato GJ-FR-08 y finaliza con la remisión de la minuta contractual al ordenador del gasto para su respectiva aprobación o improbación. Etapas Contractual: Inicia con la firma de la minuta contractual y termina con la remisión a la Oficina Asesora Jurídica de los soportes de pago y de ejecución de las obligaciones pactadas, con el fin de consolidar el expediente de gestión contractual. Etapas Poscontractual: Inicia con el acuerdo o la proyección del acta de liquidación y culmina con su publicación en el aplicativo SECOP II, dando cierre formal y normativo al proceso contractual.	
Terminos y Definiciones:	• ETAPA PRECONTRACTUAL: se refiere a las actuaciones anteriores la ejecución del contrato • CONTRATO: aquél en que aparece la imposición unilateral de obligaciones estatales por medio de las funciones de creación normativa y ejecutiva que se complementan por actos jurídicos bilaterales en forma de contratos, convenios, acuerdos etc., todos los cuales tienen en común el emanar de la manifestación de una voluntad coincidente de las partes. • OAJ: oficina asesora jurídica. • REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • ANÁLISIS DE NECESIDAD: Conjunto de documentos encaminados a establecer la conveniencia y oportunidad de la contratación, determinar las especificaciones técnicas y el valor del bien o servicio, y analizar los riesgos en los que incurrirá la entidad al contratar.	
Normatividad:	Decision 003-2019	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Oficina solicitante	Formato de analisis de necesidad
1	Análisis de necesidad	El procedimiento inicia con la elaboración del análisis de necesidad por parte de la oficina solicitante, justificando la pertinencia, conforme a la normatividad vigente.		
2	Invitación al proveedor	Se emite la invitación formal al proveedor identificado, solicitando la presentación de una propuesta económica que atienda a los requerimientos definidos.	Oficina solicitante	Popuesta Economica
3	Designación del Supervisor del Proceso	Se designa un supervisor responsable de liderar el proceso de selección del oferente más favorable.	Gerencia	Formato de asignacion de supervisor
4	Recepción de la propuesta	Se recibe la propuesta económica presentada por el interesado, la cual debe cumplir con los requisitos establecidos en la invitación.	supervisor	Popuesta Economica
5	Evaluación de la propuesta	Se procede a la evaluación de la propuesta con base en criterios de idoneidad, cumplimiento técnico, condiciones financieras y demás aspectos exigidos.	supervisor y gerencia	Popuesta Economica
6	Proyección de adjudicación	La Oficina Asesora Jurídica elabora la proyección de adjudicación del contrato, consolidando los soportes necesarios.	Oficina Asesora Jurídica	Formato de adjudicacion
7	Remisión a Gerencia para aprobación y firma	Se remite la proyección de adjudicación a la Gerencia para su revisión, aprobación y firma del contrato.	gerencia	Formato de adjudicacion
8	Remisión del Expediente a la Oficina Jurídica	ETAPA CONTRACTUAL Se remite el expediente contractual, junto con los requisitos correspondientes, a la Oficina Asesora Jurídica para su validación.	Supervisor Y/O funcionario de donde surge la necesidad	Expediente Contractual
9	Elaboración de la Minuta Contractual	La oficina jurídica procede a elaborar la minuta del contrato con base en los documentos y condiciones definidas.	Ofisina acesora y juridica	Formato minuta contactual
10	Revisión y Suscripción de la Minuta	Se realiza la revisión final de la minuta y se suscribe por las partes involucradas.	Gerencia	Minuta Contractual Firmada
11	Solicitud de Registro Presupuestal (RP)	Se solicita ante la oficina contable y financiera la expedición del Registro Presupuestal (RP).	Oficina acesora y juridica	Formato a la solicitud del RP
12	Expedición del RP	La oficina contable emite el RP correspondiente, lo cual habilita la ejecución presupuestal del contrato.	Oficina Foinanciera Y Contable	Registro Presupuestal
	B			



	El supervisor asignado recibe los documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato.	supervisor	Lista de chequeo Contractual
13			
14	Una vez verificados los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, el interventor o supervisor elaborara el acta de inicio.	supervisor	Aprobacion de Polizas y Acta de Inicio
15	Se firma el acta de inicio, lo cual da vía libre a la ejecución del contrato.	Oficina Asesora Jurídica	Acta de Inicio
16	El contrato entra en ejecución conforme a las condiciones pactadas. El supervisor designado será el único responsable de verificar el cumplimiento del objeto contractual.	Supervisor	Contrato
17	ETAPA POSCONTRACTUAL		
18	Gestión para la suscripción del acta de liquidación El supervisor será el encargado de adelantar las gestiones necesarias para lograr la suscripción del acta de liquidación por parte del contratista.	Supervisor	Acta de Liquidación
19	Determina si se recibieron observaciones.	Supervisor	N/A
20	Si no se logra acuerdo entre el contratista y el supervisor, este último deberá informar a la Oficina Asesora Jurídica, remitiendo los documentos relacionados con la ejecución del contrato.	Supervisor	Notificación
21	Ante la imposibilidad de lograr un acuerdo entre las partes, se procederá con la liquidación directa y unilateral mediante la proyección de un acto administrativo debidamente motivado.	Oficina Asesora Jurídica	Resolucion Liquidacion Unilateral
22	La proyección del acto administrativo de liquidación deberá ser remitida a la Gerencia para su revisión y aprobación final.	Gerencia	Resolucion Liquidacion Unilateral
	Una vez aprobado el acto administrativo la oficina asesora juridica publicara a traves del aplicativ SECOP II	Oficina Asesora Jurídica	Publicación
	Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Formato de analisis de necesidad, Formato de asignacion de supervisor, Formato de Adjudicación, Formato minuta contactual, Formato a la solicitud del RP, Lista de chequeo Contractual, Aprobacion de Polizas, Acta de Inicio, Acta de Liquidación, Resolucion Liquidacion Unilateral.

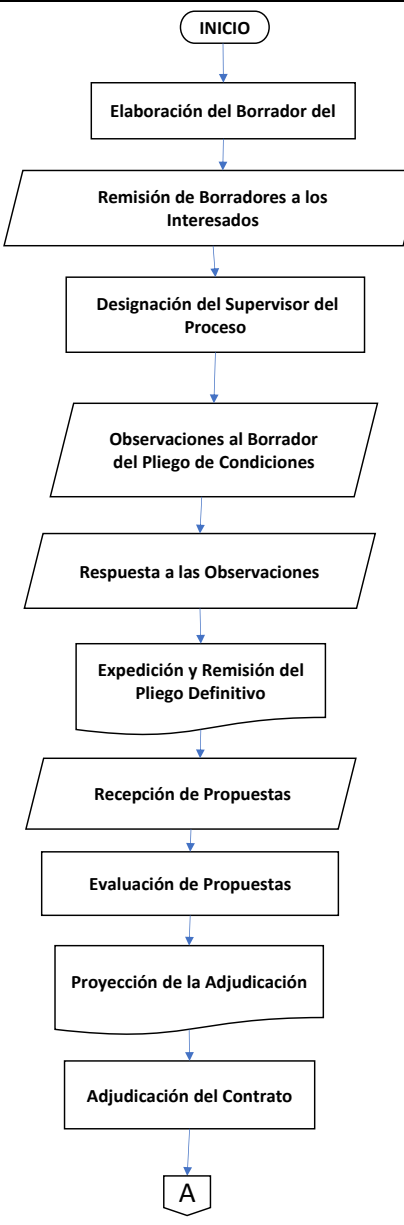
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

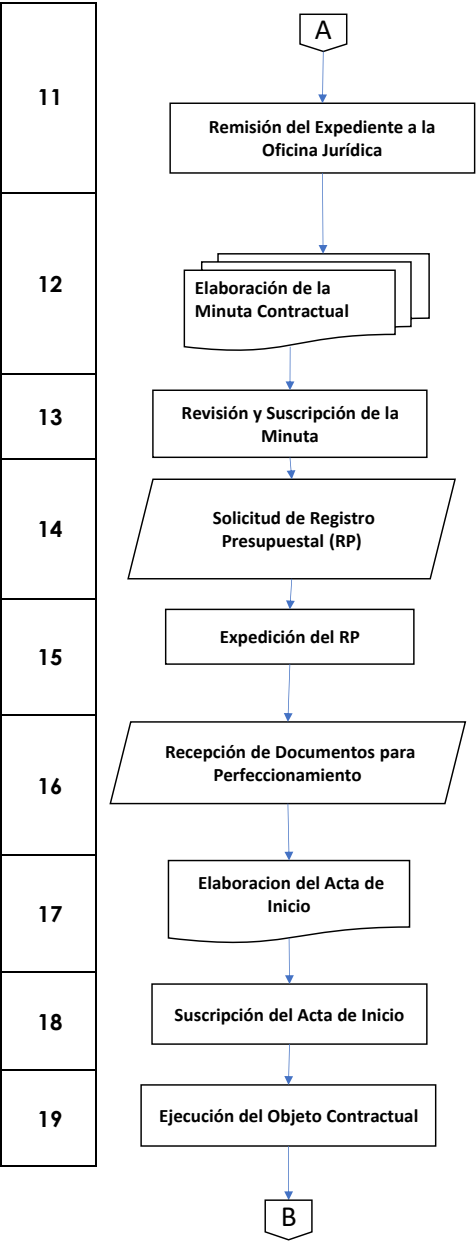
9. PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN POR INVITACIÓN PRIVADA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 4
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Sub Proceso	Gestión Contractual	
Objetivo del Sub Proceso:	Dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con la gestión contractual de la entidad, abarcando las etapas precontractual, contractual y postcontractual, para garantizar procesos de contratación transparentes, eficientes y ajustados a la normatividad vigente, contribuyendo al adecuado cumplimiento de los fines institucionales.	
Nombre del Procedimiento:	Contratación Invitación Privada	
Objetivo del Procedimiento:	Definir y organizar las actividades y lineamientos que permitan adelantar el proceso de selección mediante invitación privada, con el fin de garantizar una contratación transparente, eficiente y conforme a la normatividad vigente.	
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento comprende las etapas precontractual, contractual y poscontractual de la gestión contractual de la entidad. Etapas Precontractual: Inicia con la recepción de los documentos contenidos en el formato GJ-FR-08 y finaliza con la remisión de la minuta contractual al ordenador del gasto para su respectiva aprobación o improbación. Etapas Contractual: Inicia con la firma de la minuta contractual y termina con la remisión a la Oficina Asesora Jurídica de los soportes de pago y de ejecución de las obligaciones pactadas, con el fin de consolidar el expediente de gestión contractual. Etapas Poscontractual: Inicia con el acuerdo o la proyección del acta de liquidación y culmina con su publicación en el aplicativo SECOP II, dando cierre formal y normativo al proceso contractual.	
Normatividad:	Decision 003-2019	



Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosp.com.co
Página web: www.unimosp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		ETAPA PRECONTRACTUAL	Diferentes oficinas de donde surga la necesidad	Formato de pliego de condiciones
2		La oficina que presenta la necesidad elabora el borrador del pliego de condiciones, en el cual se establecen los requisitos habilitantes que deben cumplir los proponentes.		
3		Se remiten los borradores del pliego a un número plural de interesados para que analicen su contenido y alcance.	Oficina asesora y jurídica	Invitación
4		Se designa un supervisor responsable de liderar el proceso de selección del oferente más favorable.	Gerencia	Formato designacion de supervisor
5		Los interesados podrán presentar observaciones dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del borrador.	Gerencia, Oficina Asesora Jurídica, Supervisor de contrato, subgetente division tecnica y oficina financiera y contable	Observaciones al Borrador
6		La entidad debe dar respuesta a las observaciones antes de expedir el pliego definitivo.	Gerencia, Supervisor y/o funcionario de donde surge la necesidad	Respuesta a las observaciones al Borrador
7		Una vez resueltas las observaciones, se expide el pliego de condiciones definitivo, el cual debe remitirse a los mismos interesados bajo condiciones de igualdad. Se establece un cronograma para la presentación de propuestas.	Gerencia	Formato de Invitacion
8		Las propuestas se recibirán conforme al cronograma establecido en el pliego de condiciones.	Supervisor Y/O funcionario de donde surge la necesidad	N/A
9		Las propuestas serán evaluadas de acuerdo con los criterios y requisitos estipulados en el pliego. Los documentos exigidos deben ser presentados completos.	Supervisor Y/O funcionario de donde surge la necesidad	N/A
10		La oficina asesora jurídica elabora la proyección de adjudicación, la cual se remite a la gerencia para su aprobación y firma.	Oficina asesora y jurídica	Formato de Adjudicacion
		Una vez aprobada la adjudicación, se formaliza la contratación con el oferente seleccionado.	Oficina asesora y jurídica	Formato de adjudicacion



ETAPA CONTRACTUAL		
11	Remisión del Expediente a la Oficina Jurídica Se remite el expediente contractual, junto con los requisitos correspondientes, a la Oficina Asesora Jurídica para su validación.	Supervisor Y/O funcionario de donde surge la necesidad Expediente Contractual
12	Elaboración de la Minuta Contractual La oficina jurídica procede a elaborar la minuta del contrato con base en los documentos y condiciones definidas.	Oficina Asesora Jurídica Formato minuta contractual
13	Revisión y Suscripción de la Minuta Se realiza la revisión final de la minuta y se suscribe por las partes involucradas.	Gerencia Minuta Contractual Firmada
14	Solicitud de Registro Presupuestal (RP) Se solicita ante la oficina contable y financiera la expedición del Registro Presupuestal (RP).	Oficina asesora y juridica Formato a la solicitud del RP
15	Expedición del RP La oficina contable emite el RP correspondiente, lo cual habilita la ejecución presupuestal del contrato.	Oficina Financiera y Contable Registro Presupuestal
16	Recepción de Documentos para Perfeccionamiento El supervisor asignado recibe los documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato.	Supervisor Lista de chequeo Contractual
17	Elaboración del Acta de Inicio Una vez verificados los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, el interventor o supervisor elaborara el acta de inicio.	Supervisor Aprobacion de Polizas y Acta de Inicio
18	Suscripción del Acta de Inicio Se firma el acta de inicio, lo cual da vía libre a la ejecución del contrato.	Oficina Asesora Jurídica Acta de Inicio
19	Ejecución del Objeto Contractual El contrato entra en ejecución conforme a las condiciones pactadas. El supervisor designado será el único responsable de verificar el cumplimiento del objeto contractual.	Supervisor Contrato

20	B Gestión para la suscripción del acta de liquidación	ETAPA POSCONTRACTUAL Gestión para la suscripción del acta de liquidación El supervisor será el encargado de adelantar las gestiones necesarias para lograr la suscripción del acta de liquidación por parte del contratista.	Supervisor	Acta de Liquidación
21	¿Logra la suscripción del acta de liquidación? SI NO	Determina si se recibieron observaciones.	Supervisor	N/A
22	Notificación a la oficina Asesora jurídica en caso de desacuerdo	Notificación a la oficina Asesora jurídica en caso de desacuerdo Si no se logra acuerdo entre el contratista y el supervisor, este último deberá informar a la Oficina Asesora Jurídica, remitiendo los documentos relacionados con la ejecución del contrato.	Supervisor	Notificación
23	Notificación a la oficina Asesora jurídica en caso de desacuerdo	Proyección de liquidación unilateral Ante la imposibilidad de lograr un acuerdo entre las partes, se procederá con la liquidación directa y unilateral mediante la proyección de un acto administrativo debidamente motivado.	Oficina Asesora Jurídica	Borrador Acto Administrativo
24	La proyección del acto administrativo de liquidación	Revisión y aprobación del acto administrativo La proyección del acto administrativo de liquidación deberá ser remitida a la Gerencia para su revisión y aprobación final.	Gerencia	Acto Administrativo
25	Publicación en el SECOP II FIN	Publicación SECOP II Una vez aprobado el acto administrativo la oficina asesora juridica publicara a traves del aplicativ SECOP II Fin del Procedimiento	Oficina Asesora Jurídica	Publicación

Documentacion asociada: Pliego de condiciones, Formato Invitación, Formato asigancion de supervisor, Adjudicación del contrato, Formato minuta contractual, Formato a la solicitud del RP, Lista de chequeo Contractual, Aprobacion de Polizas, Acta de Inicio, Acta de Liquidación, Resolucion Liquidacion Unilateral.

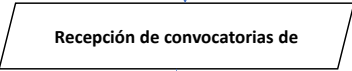
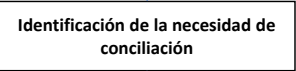
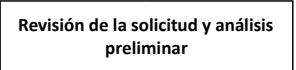
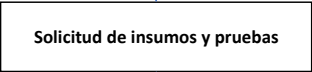
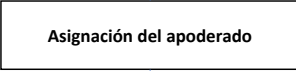
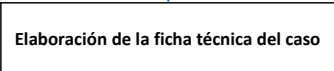
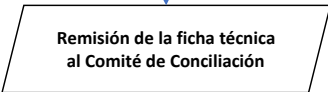
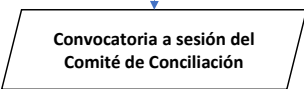
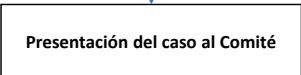
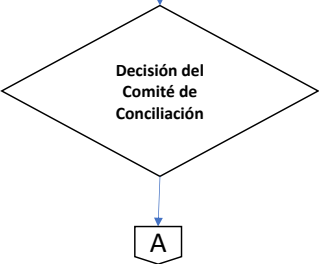
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

10. PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Conciliaciones extrajudiciales	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el procedimiento para acoger la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, con el fin de resolver de manera pacífica y voluntaria las controversias que surjan entre las partes, evitando la judicialización de los casos y promoviendo acuerdos que garanticen la eficiencia, economía y armonía en las relaciones institucionales y contractuales.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la Recepción del expediente de solicitud de conciliación o el oficio de conciliación a la audiencia de conciliación procedente de la procuraduría de conocimiento, a través de correo electrónico institucional, forma física, medio magnético y termina con la aprobación o improbabación del acuerdo por parte de un Juez de la República.	
Terminos y Definiciones:	•CONCEPTO: La conciliación extrajudicial es un método alternativo para resolver conflictos fuera de un proceso judicial, donde las partes, con la ayuda de un conciliador neutral, buscan una solución pacífica a sus diferencias •JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acordes •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica. •ACTA: Docuemnto en el cual se contempla la decision del comité de coniciliación respecto a conciliar o no conciliar •FICHA TÉCNICA: documento en el cual se consigna por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o apoderado las razones de hechos y de derecho fundamento de la coniliación o no conciliacion	
Normatividad:	Decision 003-2019	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficinas o dependencias donde se recepciona la convocatoria.	Recepción de convocatorias
1		Las convocatorias recibidas por diferentes canales de comunicación institucional son registradas y remitidas a la Oficina Asesora Jurídica para su gestión.		
2		Se identifica la existencia de un conflicto o reclamación que puede resolverse mediante conciliación extrajudicial y se informa formalmente a la Oficina Asesora Jurídica, anexando las pruebas o soportes pertinentes.	Dependencia solicitante	N/A
3		La Oficina Asesora Jurídica revisa la solicitud y determina la procedencia de iniciar la conciliación extrajudicial.	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de conciliacion extrajudicial
4		Se solicitan a las dependencias involucradas los informes técnicos, documentos y demás pruebas que respalden la posición institucional.	Oficina Asesora Jurídica	Requerimiento de información técnica
5		La Oficina Asesora Jurídica designa al abogado interno o externo encargado del estudio del caso y de la representación extrajudicial de la entidad.	Oficina Asesora Juridica	Designación del apoderado
6		Se elabora una ficha técnica con la información táctica, jurídica, pretensiones, antecedentes y recomendaciones frente a la posible fórmula conciliatoria.	Oficina Asesora Juridica o Asesor externo	Ficha técnica del caso
7		La ficha técnica se remite al secretario técnico del Comité de Conciliación con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación a la sesión respectiva.	Oficina Asesora Jurídica	Ficha tecnica conciliacion
8		El secretario técnico convoca a los miembros del Comité de Conciliación para sesionar de forma ordinaria o extraordinaria, según corresponda.	Secretario Técnico del Comité	Circular
9		La Oficina Asesora Jurídica o el asesor externo presenta ante el Comité el análisis del caso y recomienda si procede o no presentar fórmula conciliatoria.	Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	N/A
10		Los miembros del Comité deliberan y deciden sobre la procedencia o improcedencia de la conciliación. Se levanta el acta correspondiente con las conclusiones.	Secretario Técnico del Comité	Acta de comité de conciliacion de UNIMOS S.A. E.S.P.

11	A Asistencia a la audiencia de conciliación	El abogado designado representa a la entidad en la audiencia judicial o extrajudicial, conforme a lo decidido por el Comité.	Oficina Asesora Jurídica / Asesor externo	Lista de asistencia
12	Seguimiento al resultado de la audiencia	Se realiza seguimiento al trámite posterior a la audiencia, incluyendo la verificación de la decisión judicial de aprobación o improbación del acuerdo.	Oficina Asesora Jurídica o Asesor externo	N/A
13	Cumplimiento del acuerdo conciliatorio	En caso de aprobación del acuerdo, se ejecutan las gestiones necesarias para dar cumplimiento a lo pactado dentro de los plazos establecidos.	Oficina Asesora Jurídica o Asesor externo	Ficha tecnica conciliatorio
14	Análisis posterior al pago (si aplica)	Si la entidad realiza un pago derivado de la conciliación, se elabora una ficha técnica de acción de repetición dentro de los cuatro (4) meses siguientes, y se presenta al Comité de Conciliación.	Oficina Asesora Jurídica o Asesor externo	N/A
15	Archivo del expediente FIN	Una vez concluido el proceso conciliatorio, se archiva la documentación conforme a las normas de gestión documental y correspondencia vigentes.	Oficina Asesora Jurídica o Asesor externo	Archivo
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Solicitud de conciliacion extrajudicial, Requerimiento de información técnica, Designación del apoderado, Ficha tecnica conciliacion, Circular, Acta UNIMOS S.A. E.S.P, Lista de asistencia.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

11. PROCEDIMIENTO DE PAGO A SENTENCIAS, ACUERDOS DE TRANSACCION Y CONCILIACIONES

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.	
Nombre del Procedimiento:	Pagos de sentencias, acuerdos de transacción y conciliaciones.	
Objetivo del Procedimiento:	Gestionar adecuadamente el pago de sentencias judiciales, acuerdos de transacción y conciliaciones, garantizando el cumplimiento de la ley, la jurisprudencia aplicable y los procedimientos establecidos, con el fin de asegurar que las obligaciones a cargo de la entidad se atiendan de manera oportuna, transparente y conforme a los trámites legalmente previstos.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la recepción de la solicitud de pago por parte del interesado adjuntando la documentación de rigor y termina con la expedición del acto administrativo que ordena el pago	
Terminos y Definiciones:	•JURISPRUDENCIA: Criterio sobre un problema jurídico establecido por una pluralidad de sentencias acordes Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. •OFICIO: Documento empleado para las comunicaciones oficiales externas- internas •OAJ: oficina asesora jurídica. •CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal •RP: Registro Presupuestal •ACTO ADMINISTRATIVO: manifestación unilateral de voluntad de la administración pública que produce efectos jurídicos, creando, materializando, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones para los ciudadanos •REQUISITOS:	
Normatividad:	Ley 2220 de 2022; Ley 1437 de 2011	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Funcionarios o dependencias donde sea radicada	Sentencia ejecutoriada o acuerdo conciliatorio
1	Recepción de la información	Se recepciona la sentencia ejecutoriada o del acuerdo conciliatorio, debidamente radicado ante la entidad, lo cual permite activar el trámite para su correspondiente pago.		
2	verificación de la solicitud de pago	La Oficina Asesora Jurídica recibe la solicitud de pago presentada por el beneficiario o apoderado y verifica que incluya todos los documentos requeridos. Si falta alguno, debe solicitarlo. Se debe contar con: 1) copia de la sentencia o acuerdo con constancia de ejecutoria; 2) documento de identidad y datos de contacto del beneficiario; 3) poder conferido (si aplica); 4) identificación y datos del apoderado; 5) declaración de no haber solicitado pago previo; 6) certificación bancaria vigente; 7) correos electrónicos de beneficiarios/apoderados; 8) demás documentos según el caso.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
3	¿La solicitud cumple requisitos?	Se evalúa si la solicitud está completa.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
4	Solicitud de documentos faltantes (Si NO cumple)	Se solicita al beneficiario los documentos faltantes para continuar.	Oficina Asesora Jurídica	Documentos Faltantes
3	Solicitud de certificación tributaria ante DIAN	Se gestiona ante la DIAN la certificación sobre la existencia de obligaciones tributarias a cargo del beneficiario de la sentencia, conciliación o acuerdo, según lo exige la normativa vigente.	Oficina Asesora Juridica	Certificación DIAN
4	Liquidación de la sentencia, acuerdo o conciliación	Se realiza la liquidación correspondiente, ajustando valores, calculando intereses y actualizaciones conforme a la normatividad vigente, la orden judicial, la jurisprudencia y los protocolos institucionales.	Oficina Asesora Juridica	Formato de liquidacion
5	Solicitud del CDP y RP	Se gestiona ante la Oficina Financiera y Contable la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y el Registro Presupuestal (RP), necesarios para garantizar la apropiación presupuestal del pago.	Gerencia	Solicitud de CDP y RP
6	Expedición del CDP y RP	La Oficina Financiera y Contable expide el CDP y el RP que respaldan el pago de la sentencia o conciliación, conforme a la disponibilidad presupuestal.	Oficina Financiera y Contable	Formato de CDP Y RP
7	Proyección de la resolución de pago	La Oficina Asesora Jurídica elabora la resolución de pago mediante la cual se reconoce y autoriza el desembolso al beneficiario, con base en la liquidación aprobada y los documentos verificados.	Oficina Asesora Juridica	Proyección de resolución (Formato de Resolucion)

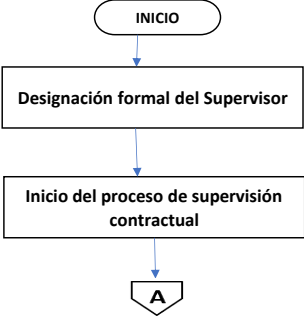
8	A Revisión y aprobación de la resolución ¿Resolución aprobada? NO SI Notificación de la resolución al beneficiario Comunicación interna de la resolución Ejecución de la cadena presupuestal y pago Archivo del expediente FIN	La Gerencia General analiza la resolución proyectada, revisa su fundamentación jurídica y presupuestal y procede a su aprobación y firma, siempre que cumpla con los requisitos legales e institucionales.	Gerencia	Resolución aprobada y firmada
9				
10		Una vez aprobada, la Secretaría Ejecutiva de Gerencia procede a notificar la resolución al beneficiario o apoderado, garantizando el cumplimiento del debido proceso.	Secretaría Ejecutiva de Gerencia	Resolución notificada
11		Se remite copia de la resolución aprobada a la Oficina Jurídica, Secretaría Técnica del Comité de Conciliación y Oficina Financiera y Contable, para continuar con los trámites correspondientes.	secretaria ejecutiva de gerencia	Copia de la resolución
12		Se inicia la cadena presupuestal, contable y financiera para proceder con el pago, asegurando la correcta consignación a los beneficiarios según la información suministrada.	Oficina Finaciera y Contable, Tesorería y Gerencia.	N/A
13		Una vez realizado el pago y completadas todas las actuaciones, la Oficina Asesora Jurídica procede al archivo completo del expediente.	Oficina Asesora Juridica	Expediente completo del trámite
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

12. PROCEDIMIENTO SUPERVISION DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS (CONTRATANTE)

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión Juridica		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina Asesora Juridica		
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin degarantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.		
Nombre del Procedimiento:	Supervisión de Contratos, Convenios y/o Proyectos.		
Responsable o líder del Procedimieto:	Supervisor Designado - Lideres de los Procesos		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los pasos, responsabilidades y actividades que debe cumplir el Supervisor del Contrato, designado por la Gerencia, para garantizar la correcta ejecución técnica, administrativa y financiera de los contratos celebrados por la empresa, desde su asignación hasta la liquidación final.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los tipos de contratos, convenios y/o proyectos suscritos por la empresa. Inicia con la designación del supervisor y finaliza con la liquidación del contrato y cierre administrativo-financiero.		
Terminos y Definiciones:	Supervisor del Contrato: Funcionario o contratista designado para vigilar y controlar la ejecución contractual. Acta de Inicio: Documento que habilita el inicio formal del contrato. Liquidación del Contrato: Acto mediante el cual se deja constancia del cierre técnico, financiero y administrativo.		
Normatividad:	Constitución Política de Colombia Artículo 209: Principios de la función administrativa (legalidad, transparencia, eficacia, economía, responsabilidad). Artículo 267: Control fiscal sobre la gestión contractual. Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública Ley 1150 de 2007		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento	Gerencia	Designación de Supervisor
1		La Gerencia designa formalmente al Supervisor del Contrato mediante acto administrativo, memorando o comunicación oficial, dejando constancia de la responsabilidad asignada.		
2		Una vez designado, el Supervisor inicia el proceso de supervisión contractual y será el encargado de gestionar la información requerida para la elaboración del contrato.	Supervisor del Contrato	N/A

3	<pre>graph TD; A{{A}} --> B[Gestión de información precontractual]; B --> C{¿Perfeccionamiento del contrato?}; C -- SI --> D[Elaboración o Solicitud de Documentos al Contratista]; D --> E[Verificación jurídica y Acta de Inicio]; E --> F[Seguimiento y supervisión de la ejecución]; F --> G[Gestión de modificaciones contractuales]; G --> H[/Gestión para pagos/]; H --> I{{B}}</pre>	El Supervisor designado recopila y relaciona la información requerida según el tipo de contrato, incluyendo formatos precontractuales	Supervisor	Formatos anticorrupción Formato verificación de antecedentes (Lista Requisitos Contractuales)
4		Revisión del contrato, convenio y/o proyecto y anexos Una vez elaborado el contrato(Firmado), el Supervisor revisa el contrato y realiza el perfeccionamiento al contrato que consiste en el inicio de la ejecución del contrato (Normalmente se requieren documentos como RP, Aprobación de Pólizas dependiendo del contrato o convenio)	Supervisor del Contrato	Contrato y anexos
5		Supervisor revisa los documentos exigidos para la legalización del contrato.	Supervisor del Contrato	
6		Una vez verificados y aprobados los documentos de Perfeccionamiento por la Oficina Asesora Jurídica, el Supervisor coordina y suscribe el Acta de Inicio con el contratista, autorizando el inicio formal de la ejecución contractual.	Supervisor del Contrato	Acta de Inicio
7		El Supervisor realiza seguimiento técnico, administrativo y financiero al contrato, verificando el cumplimiento del objeto, cronograma, calidad del servicio o suministro y obligaciones contractuales.	Supervisor del Contrato	N/A
8		En caso de identificar anomalías, riesgos o necesidades de ajuste, el Supervisor solicita la modificación contractual correspondiente (prórroga, adición o suspensión). Cuando sea necesario, podrá requerir la asesoría de la Oficina Jurídica.	Supervisor del Contrato	Solicitud Modificación Contrato (prórroga, adición, suspensión u otra)
9		El supervisor del contrato, en cumplimiento de las modalidades y condiciones de pago establecidas contractualmente, es el responsable de solicitar al contratista la presentación del informe correspondiente, ya sea periódico, parcial o final, conforme a lo estipulado en el contrato y como requisito previo para el trámite del respectivo pago.	Contratista / Supervisor	Informe Ejecución contratista

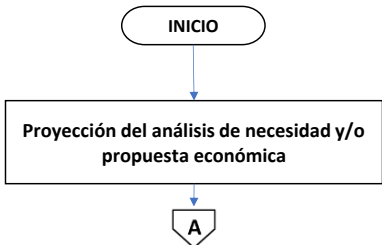
10	<pre>graph TD; B[B] --> A[Informe de ejecución y Acta de supervisión y cumplimiento]; A --> B[Verificación de cumplimiento final]; B --> C[Liquidación del contrato]; C --> D[Archivo y custodia del expediente contractual]; D --> E([FIN]);</pre>	Una vez verificadas las actividades ejecutadas, el Supervisor emite informe de ejecución, el Acta de Supervisión y Cumplimiento y la orden de pago a tesorería general y una copia a la Oficina Asesora Jurídica, junto con los soportes y la lista de chequeo para pagos.	Supervisor del Contrato	Informe de ejecución Acta de supervisión Lista de chequeo para pagos
11		Al finalizar el plazo contractual, el Supervisor verifica el cumplimiento total del objeto del contrato y solicita el informe final al contratista.	Supervisor del Contrato	Informe Trabajo contratista
12		Si, se ha cumplido el 100% del Objeto contractual, el Supervisor elabora y gestiona la Acta de Liquidación del contrato, verificando pagos realizados, saldos finales y cuentas por cobrar, si aplica.	Supervisor del Contrato	Acta de Liquidación
13		El expediente contractual completo se remite en archivo físico y/o digital, quedando bajo custodia de la Oficina Asesora Jurídica y por la oficina de Gestión Documental, dejando constancia del cierre técnico, administrativo y financiero del contrato.	Oficina Asesora Jurídica/Gestión Documental	Carpeta Expediente Contractual
		Fin del Procedimiento		

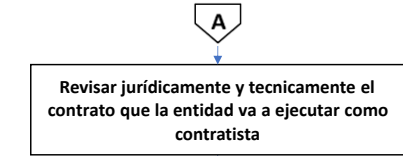
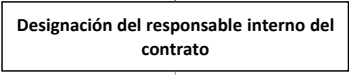
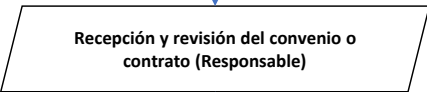
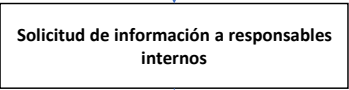
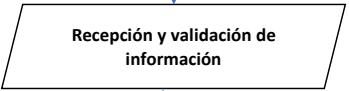
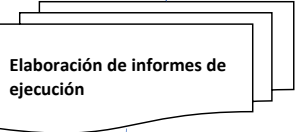
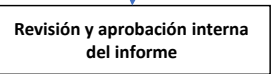
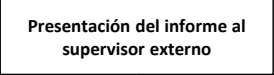
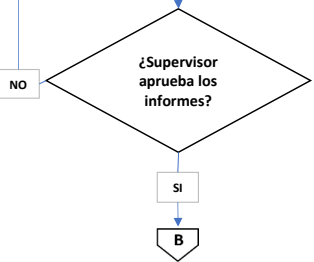
Documentacion asociada: Formatos anticorrupción - Formato verificación de antecedentes - Solicitud Modificación Contrato - Informe Ejecución contratista - Informe de ejecución - Acta de supervisión.

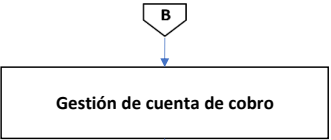
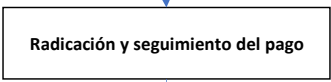
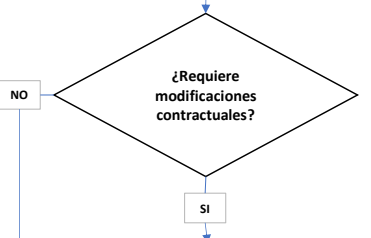
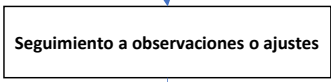
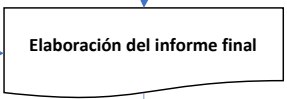
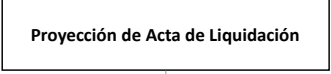
Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

13. PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A CONVENIOS, PROYECTOS Y CONTRATOS (CONTRATISTA)

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión Jurídica		
Responsable o líder del Proceso:	Oficina Asesora Juridica		
Objetivo del Proceso:	Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin degarantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales. Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.		
Nombre del Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Convenios, Proyectos y Contratos (cuando la entidad actua como contratista)		
Responsable del Procedimiento:	Coordinador Interno - Lideres de los Procesos.		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar la adecuada ejecución, seguimiento y control de los convenios, proyectos y contratos en los que la entidad actúa como contratista, asegurando la elaboración oportuna de informes de ejecución, la gestión de cuentas de cobro, el seguimiento a pagos y el cierre administrativo-financiero del contrato.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los convenios y contratos suscritos por la entidad, incluyendo contratos de prestación de servicios, arriendo y convenios. Inicia con la designación del responsable interno del contrato y finaliza con la liquidación .		
Terminos y Definiciones:	Entidad Contratista: Empresa que ejecuta el contrato o convenio. Entidad Contratante: Parte que contrata y designa el supervisor externo. Responsable Interno del Contrato: Encargado de coordinar la ejecución, elaborar informes y gestionar cuentas de cobro. Supervisor Externo: Designado por la entidad contratante para supervisar el contrato. Informe de Ejecución: Documento que soporta el avance o cumplimiento del contrato. Cuenta de Cobro: Solicitud formal de pago con sus soportes. Liquidación: Cierre técnico, administrativo y financiero del contrato.		
Normatividad:	Constitución Política de Colombia, art. 209. Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007. Decreto 1082 de 2015.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del proceso de gestión y seguimiento del convenio o contrato en el cual la entidad actúa como contratista.	N/A	Acto de designación
1		El proceso inicia con la proyección del análisis de necesidad y/o la elaboración de la propuesta económica, con el fin de justificar la contratación, convenio o proyecto a desarrollar. Para ello, se recopila y consolida la información técnica, administrativa y financiera necesaria que permita definir el objeto, alcance, recursos requeridos y demás condiciones del proceso. Esta información sirve como base para la estructuración y elaboración del contrato, convenio o proyecto correspondiente.	Área solicitante donde nace la necesidad	Propuesta Economica, Analisis de Necesidad

2		Realizar la revisión jurídica, técnica y financiera del contrato que la entidad ejecutará en calidad de contratista, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, técnicos y financieros aplicables. Una vez efectuada la verificación, se otorga el visto bueno jurídico, técnico y financiero como requisito previo al inicio de la ejecución del contrato.	Oficina Asesora Jurídica/Subgerencia División Técnica/Oficóna Financiera y Contable	Oficio visto bueno jurídico-Técnico-Financiero
3		La Gerencia designa formalmente a un responsable interno del convenio o contrato, quien será el encargado de coordinar la ejecución, centralizar la información y servir de enlace con el supervisor de la entidad contratante.	Gerencia	Acto y/o Oficio de designación
4		El responsable interno (Coordinador) recibe copia del contrato o convenio y revisa el objeto, alcance, plazo, obligaciones, cronograma, entregables, forma de pago y condiciones para informes y cobros.	Coordinador Interno	N/A
5		El responsable directo de la ejecución coordina con las áreas, dependencias o responsables técnicos la ejecución del proyecto, convenio o contrato, definiendo actividades, responsables y tiempos internos.	Responsable de la Ejecución	N/A
6		De manera periódica, el responsable interno solicita formalmente a los responsables de ejecutar el proyecto, convenio o contrato, la información, evidencias y soportes necesarios para la elaboración de los informes de ejecución.	Coordinador Interno	Oficio / Correo Electronico
7		El coordinador Interno recibe, revisa y valida la información remitida por las áreas ejecutoras, verificando coherencia, cumplimiento del objeto contractual y soportes requeridos.	Coordinador Interno / Responsable de la Ejecución	N/A
8		Con base en la información validada, el Coordinador Interno elabora los informes de ejecución técnica, administrativa y financiera, conforme a los lineamientos del contrato o convenio.	Coordinador Interno	Informes de Ejecución
9		Los informes de ejecución son revisados y avalados internamente antes de su remisión a la entidad contratante o al supervisor designado.	Gerencia / Coordinador Interno	N/A
10		El Coordinador Interno remite el informe de ejecución al supervisor designado por la entidad contratante, atendiendo observaciones o requerimientos adicionales.	Responsable Interno	N/A
11			Supervisor Externo	N/A

12		Una vez aprobado el informe de ejecución, el Coordinador Interno elabora la cuenta de cobro correspondiente, adjuntando todos los soportes exigidos contractualmente.	Coordinador Interno	N/A
13		El Coordinador Interno radica la cuenta de cobro ante la entidad contratante, informando a Gerencia y a Tesorería, quien será la encargada de realizar el seguimiento al trámite de pago hasta su recaudo efectivo.	Responsable Interno / Tesorero General	Soporte de radicación
14		Gestión de modificaciones contractuales Cuando se identifique la necesidad de prórrogas, adiciones u otras modificaciones, el responsable interno recopila los soportes técnicos y gestiona la solicitud ante la entidad contratante.	Coordinador Interno	Solicitud de modificación
15		El Coordinador Interno atiende observaciones del supervisor externo y coordina los ajustes necesarios con las áreas ejecutoras.	Coordinador Interno	N/A
16		Al finalizar el contrato o convenio, el responsable interno elabora el informe final de ejecución con el consolidado de actividades, resultados y soportes.	Responsable de la ejecución / Coordinador Interno	Informe de Ejecución
17		Gestionar, proyectar o suscribir el acta de liquidación una vez finalizada la ejecución del contrato y verificado el cumplimiento del 100 % de las obligaciones contractuales.	Coordinador Interno	Acta de Liquidación
18		El expediente del convenio o contrato se remite en archivo físico y/o digital a la oficina de Gestión Documental dejando constancia del cierre técnico, administrativo y financiero del contrato.	Coordinador Interno/Gestión Documental	Carpeta de cierre y Archivos de Soporte
		Fin del Procedimiento		

Acto de designación - Informes de Ejecución - Solicitud de modificación - Informe Final de Ejecución

Elaboro	Reviso	Aprobo
Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

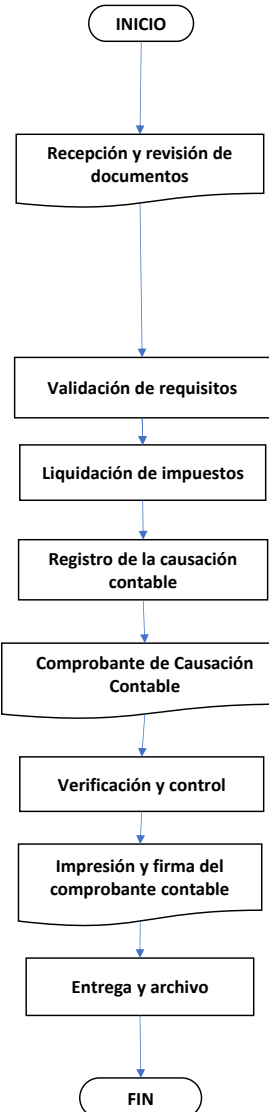


6.5.3. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

SUBPROCESO GESTIÓN PRESUPUESTAL

1. PROCEDIMIENTO CAUSACIÓN CONTABLE DE LA CUENTA POR PAGAR

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable	
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.	
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal	
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Causación contable de la cuenta por pagar	
Objetivo del Procedimiento:	Preparar la causación de las obligaciones a cargo de la Entidad, para el pago, mediante la revisión del lleno de requisitos, la liquidación de retenciones y demás descuentos y el registro en el Sistema de Información Financiera.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción de las actas e informes de supervisión con sus soportes anexos, suscritos por el supervisor del contrato.	
Terminos y Definiciones:	Obligación: Es el monto adeudado por la Entidad como consecuencia del perfeccionamiento y cumplimiento total o parcial de los compromisos adquiridos, equivalente al valor de los bienes o servicios recibidos, y demás exigibilidades pendientes de pago, incluidos los anticipos no pagados que se hayan pactado. Orden de Pago. Es el documento que ordena el pago de la obligación. Cuentas por Pagar: Son aquellos compromisos que quedan pendientes de pago para la vigencia fiscal y se han recibido los bienes o servicios a 31 de diciembre o cuando se han pactado anticipos en los contratos y no fueron cancelados. Serán constituidas por el Ordenador del Gasto y el Tesorero y solo afectan la vigencia en la cual se constituyeron. Sistema de Información Financiera: Es una herramienta modular automatizada que integra y estandariza el registro de la gestión financiera, que le permite a la Entidad consolidar la información presupuestal, financiera y contable con el fin de propiciar una mayor eficiencia en el uso de sus recursos y de brindar información oportuna y confiable.	
Normatividad:	Resolución 414 de 2014 CGN, Resolución 139 de 2015 CGN, Resolución 663 de 2015 CGN, Resolución 466 de 2016 CGN, Resolución 439 de 2024 CGN, artículo 12 de la Ley 1314 de 2009 que incorporó, en el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público, el Marco Normativo dispuesto en el Anexo del Decreto 3022 de 2013, y sus modificaciones. Código de Comercio (Art. 50 y 51), Estatuto Tributario (Artículo 105): Define que costos y deducciones deben estar causados y soportados en el período, aceptando facturas del período siguiente si se prueba la realización del hecho económico. Decreto 2590 de 2022: Regula reservas presupuestales y cuentas por pagar	

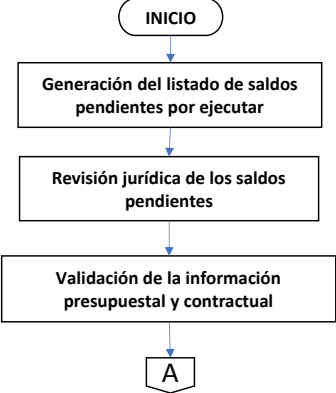
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Supervisor	Actas e informes de supervisión, cuentas de cobro, facturas, resoluciones, planillas y soportes de nómina
1		La Oficina Financiera y Contable recibe los documentos soporte relacionados con contratos, servicios públicos, resoluciones de viáticos, prestaciones sociales, devoluciones y planillas de nómina y aportes a la seguridad social. En el caso de contratos, los documentos son revisados por el supervisor correspondiente. Si presentan inconsistencias, son devueltos para su respectiva corrección. En el caso de servicios públicos, resoluciones y planillas de nómina, una vez verificados, se procede directamente al siguiente paso.		
2		Se revisa que los documentos cuenten con todos los soportes exigidos: disponibilidad y registro presupuestal (CDP y RP), certificaciones de cumplimiento, firmas autorizadas, y demás documentos legales y contables requeridos.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP, RP, certificación de cumplimiento, soportes del gasto
3		Se realiza la liquidación de los impuestos que correspondan según el tipo de cuenta por pagar (retención en la fuente), sobre las cuentas de cobro recibidas.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
4		Se ingresa la información al Sistema de Información Financiera: nombre del beneficiario, valores brutos y netos, descuentos y cuentas contables correspondientes.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
5		El sistema genera el comprobante contable de la causación. Este documento se conserva como soporte del registro contable.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Causacion contable - Sistema Software
5		Se revisa la exactitud de los registros contables, valores, retenciones y codificación antes de su aprobación definitiva.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
6		Se imprimen dos originales del comprobante de causación contable, los cuales son firmados por el Jefe de la Oficina Financiera y Contable.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Comprobante de causación contable
7		Un original se entrega al supervisor del contrato o dependencia correspondiente. El segundo original se firma de recibido o radicado y se archiva como respaldo en la Oficina Financiera y Contable.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO DE CONSTITUCIÓN DE RESERVAS PRESUPUESTALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable	
Responsable o Líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable	
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.	
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal	
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Constitución de Reservas Presupuestales	
Objetivo del Procedimiento:	Efectuar las operaciones necesarias, conforme a la ley y la normatividad presupuestal vigente, para realizar el pago de los compromisos y obligaciones adquiridas por la entidad antes del 31 de diciembre y pendientes a esa fecha, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de las responsabilidades financieras y la adecuada ejecución del presupuesto correspondiente al año fiscal que termina.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con el informe de Tesorería sobre la no cancelación de los compromisos que se encuentran en ejecución y que se constituyen en obligación para proceder a la constitución de reservas presupuestales.	
Terminos y Definiciones:	Reservas Presupuestales: Compromisos legalmente adquiridos por la Entidad, que tienen registro presupuestal, pero cuyo objeto no fue cumplido dentro del año fiscal que termina y que serán pagados dentro de la vigencia fiscal siguiente con cargo al presupuesto de la vigencia anterior. La Entidad deberá constituir las reservas, antes del 20 de enero de la vigencia siguiente.	
Normatividad:	Estatuto Orgánico de Presupuesto (Decreto 111 de 1996), Normas complementarias como la Ley 819 de 2003, circulares del Minhacienda Circular 034 de 2024, Decreto 412 de 2018, Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007	

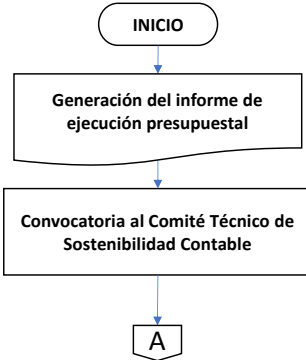
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe de la Oficina Financiera y Contable	Formato de reservas presupuestales
1		Se genera el listado de los compromisos que al cierre de la vigencia fiscal presentan saldos pendientes de ejecución y que tienen afectación presupuestal registrada.		
2		El listado de saldos pendientes se remite a la Oficina Asesora Jurídica para verificar si los compromisos guardan relación con contratos u obligaciones vigentes.	Jefe de la Oficina Financiera y Contable / Oficina Asesora Jurídica	Listado de saldos pendientes revisado
3		Se realiza una verificación conjunta entre las dependencias financiera y jurídica para confirmar la validez de los compromisos a reservar.	Oficina Financiera y Contable / Oficina Jurídica	N/A

4	<pre>graph TD A[A] --> B[Proyección de la resolución de constitución de reservas presupuestales] B --> C[Revisión jurídica del proyecto de resolución] C --> D{¿Oficina Asesora Jurídica aprueba?} D -- SI --> E[Firma de la resolución de constitución de reservas presupuestales] D -- NO --> B E --> F[Expedición y numeración de la resolución] F --> G[Remisión de la resolución a la] G --> H[Incorporación de las reservas presupuestales en la nueva vigencia] H --> I[Aprobación y registro contable de las reservas presupuestales] I --> J[Archivo y control documental] J --> K([FIN])</pre>	Se proyecta la resolución que formaliza la constitución de las reservas presupuestales correspondientes a la vigencia fiscal siguiente.	Jefe de la Oficina Financiera y Contable	Proyección de resolución / acto administrativo
5		El proyecto de resolución se remite a la Oficina Asesora Jurídica para revisión, validación de legalidad y redacción final.	Oficina Asesora Jurídica	N/A
5		Una vez revisado el documento, se somete a la firma del Gerente General o Representante Legal de la entidad.	Gerencia	Acto Administrativo/Resolución firmado
6		Se expide la resolución oficial debidamente numerada, registrada y archivada conforme a los actos administrativos de la entidad.	Gerencia	N/A
7		Se entrega copia de la resolución debidamente firmada a la Oficina Financiera y Contable para su aplicación.	Jurídica	Copia de resolución
8		Con base en la resolución expedida, se incorporan las reservas presupuestales en el presupuesto inicial de la nueva vigencia fiscal.	Jefe de la Oficina Financiera y Contable	N/A
9		Se efectúa el registro contable y presupuestal de las reservas constituidas, garantizando su correcta incorporación en el sistema financiero.	Jefe de la Oficina Financiera y Contable	Soporte de la aprobación y registro contable
10		Se archivan todos los soportes físicos y digitales del proceso en la dependencia financiera, conforme a la tabla de retención documental institucional.	Jefe de la Oficina Financiera y Contable	Carpeta de archivo / registro documental
		Inicio del procedimiento		

Documentacion asociada: Formato de reservas presupuestales, Acto Administrativo, Soporte de la aprobación y registro contable

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01		
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01		
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025		
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2		
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable			
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable			
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.			
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal			
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.			
Nombre del Procedimiento:	Ejecución Presupuestal			
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las pautas que garanticen la efectiva ejecución de los recursos asignados a la Entidad durante la vigencia fiscal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una gestión financiera eficiente, transparente y conforme a la normatividad vigente.			
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con el procesamiento e impresión trimestral de la ejecución presupuestal con el fin de revisar los saldos de CDP, que a la fecha no presentan registro presupuestal; determinando si se requieren o no dichos recursos igualmente se revisan saldos de apropiación, con el objeto de determinar los recursos existentes para cada proceso y si son los que se requieren, en la actual vigencia.			
Terminos y Definiciones:	Ejecución Presupuestal: Son las apropiaciones incluidas en el Presupuesto, se entienden legalmente ejecutadas con la recepción de los bienes y servicios que se han acordado en los compromisos adquiridos en todas las formalidades legales y en los demás eventos, con el cumplimiento de los requisitos que hagan exigible el pago.			
Normatividad:	Decreto 111 de 1996 Estatuto Organico, Normas de Ejecición: Ley 225 de 1995 y Ley 344 de 1996 (Art. 31) regulan cuentas por pagar y reservas, Ley 152 de 1994			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe financiera y contable	Informe de ejecución presupuestal
1		Se genera trimestralmente el informe de ejecución presupuestal y el reporte detallado de los CDP y RP emitidos desde el módulo presupuestal del sistema financiero.		
2		Se convoca al Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para la revisión, análisis y validación del informe de ejecución presupuestal.	Jefe financiera y contable	Circular

3	A Revisión de saldos y necesidades presupuestales	Se revisan los saldos de CDP que no tienen registro presupuestal y los saldos de cada rubro; además, se determinan las necesidades presupuestales de las dependencias para efectuar los movimientos que garanticen el normal funcionamiento institucional.	Jefe financiera y contable	Reportes del sistema presupuestal
4	¿Se identifican ajustes o movimientos presupuestales SI NO	El comité determina si es necesario realizar ajustes o movimientos presupuestales para garantizar el normal funcionamiento institucional.	Comité Técnico de Sostenibilidad Contable	N/A
5	Elaboración del acta del comité	Se elabora el acta con las conclusiones, compromisos y decisiones adoptadas por el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable.	Jefe financiera y contable	Acta de reunión (formato estandarizado)
6	Remisión del acta a Gerencia (opcional)	El acta y las recomendaciones del comité se remiten a Gerencia para la adopción de medidas correctivas o preventivas.	Jefe financiera y contable	Copia acta de reunión
7	Archivo del acta y documentos de soporte FIN	Se archivan las actas y documentos soporte en el archivo del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, conforme a la tabla de retención documental institucional.	Jefe financiera y contable	Carpeta o archivo del comité
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elabora	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CDP

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 3
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable	
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.	
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal	
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.	
Nombre del Procedimiento:	Expedición del certificado disponibilidad presupuestal	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las acciones necesarias para confirmar la existencia y disponibilidad de la apropiación presupuestal en el rubro correspondiente, con el propósito de garantizar la correcta afectación de los recursos y respaldar los compromisos o traslados presupuestales autorizados, conforme a la normatividad vigente.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la solicitud del Ordenador del Gasto de la expedición de la certificación de Disponibilidad Presupuestal.	
Terminos y Definiciones:	Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP): Es el documento con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso mediante la expedición del Registro de Compromiso Presupuestal Plan anual de compras. Descripción desagregada de los rubros que componen la Ejecución presupuestal	
Normatividad:	Decreto 111 de 1996 Artículo 71. Todos los actos administrativos que afecten las apropiaciones presupuestales deberán contar con certificados de disponibilidad previos que garanticen la existencia de apropiación suficiente para atender estos gastos. Complementan Ley 38 de 1989, Ley 179 de 1994, Decreto 1068 de 2015	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Solicitud CDP
1	Recepción de la solicitud del	La Oficina Financiera y Contable recibe del ordenador del gasto la solicitud formal para la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), únicamente en los casos relacionados con contratos u obligaciones específicas. En el caso de gastos fijos o recurrentes —como facturas de servicios públicos, resoluciones de viáticos, cesantías, prestaciones sociales, devoluciones, planillas de nómina y aportes a seguridad social— no se requiere solicitud de CDP, por tratarse de obligaciones permanentes de la entidad.		
2	¿El gasto es fijo o contractual?	Se determina si el gasto corresponde a un compromiso fijo (nómina, servicios, etc.) o contractual.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
3	Si es gasto fijo o recurrente	Se continúa el proceso sin solicitud formal, generando el CDP automáticamente.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Certificado Disponibilidad Presupuestal.
4	Si es contractual	Se revisa la solicitud formal y los documentos soportes del compromiso.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Documentos soportes del compromiso.
5	Verificación de coherencia presupuestal	Se revisa que la destinación del gasto indicada en la solicitud (en el caso de contratos) o en el documento soporte (en el caso de gastos fijos) corresponda al rubro presupuestal correcto y que exista coherencia con la clasificación del gasto según el plan de cuentas vigente. Esta verificación garantiza que el gasto se registre correctamente en la estructura presupuestal de la entidad.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
6	Validación de disponibilidad en el sistema financiero	Se consulta en el sistema de información financiera el estado de ejecución de los rubros y las apropiaciones disponibles para confirmar que existen recursos suficientes antes de emitir el CDP.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
7	Elaboración del CDP	Una vez validada la información y la existencia de disponibilidad presupuestal, se carga la solicitud en el sistema de información financiera. Se genera el CDP correspondiente, asignándole el número consecutivo y detallando el valor aprobado, el rubro afectado y el concepto del gasto.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP emitido
8	Revisión y firma del CDP A	El CDP generado es revisado por el responsable del área financiera para verificar su exactitud y posteriormente firmado por el Jefe de Oficina Financiera y Contable o quien haga sus veces.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP firmado

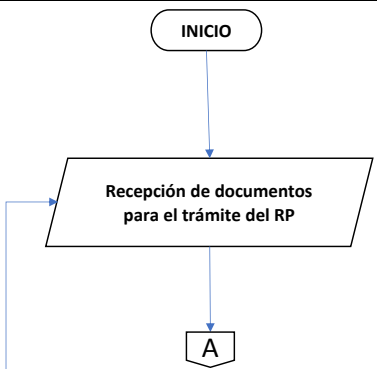
9	A Impresión y distribución del CDP Recepción del CDP por parte de la Oficina Jurídica Archivo y control documental FIN	Se imprimen dos originales del Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Uno se entrega a la Oficina Asesora Jurídica para continuar con el trámite contractual o jurídico correspondiente. El otro se archiva junto con la solicitud del CDP en la Oficina Financiera y Contable, debidamente firmado por el funcionario responsable.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP formato
10		La Oficina Asesora Jurídica, realiza la revisión y firma de recibido del CDP entregado. Este acto da por terminado el trámite interno de expedición del certificado, dejando constancia de que la Oficina Financiera y Contable cumplió con el procedimiento establecido.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Copia del CDP
11		Se archivan las copias del CDP, la solicitud y los soportes correspondientes conforme a la tabla de retención documental institucional, garantizando trazabilidad y transparencia. Fin del procedimiento	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Carpeta o archivo

Documentacion asociada: Solicitud CDP, Certificado Disponibilidad Presupuestal.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

5. PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE RP

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal		
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.		
Nombre del Procedimiento:	Expedición del certificado de Registro Presupuestal de compromiso		
Objetivo del Procedimiento:	Afectar en forma definitiva la apropiación del rubro correspondiente del presupuesto, para garantizar que esta, no sea destinada con otro fin, creando un compromiso presupuestal.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de registro presupuestal por parte de la Oficina Jurídica, para respaldar los compromisos contractuales		
Terminos y Definiciones:	Registro de Compromiso Presupuestal: Es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. En esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.		
Normatividad:	Decreto 111 de 1996 Artículo 71. "Igualmente, estos compromisos deberán contar con registro presupuestal para que los recursos con él financiados no sean desviados a ningún otro fin. En este registro se deberá indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. Esta operación es un requisito de perfeccionamiento de estos actos administrativos". Complementan Ley 38 de 1989, Ley 179 de 1994, Decreto 1068 de 2015		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Dependencia Solicitante / Jefe de Oficina Financiera y Contable	Solicitud RP
1		La Oficina Financiera y Contable recibe los documentos soporte para iniciar el proceso de expedición del Registro Presupuestal. Este trámite puede originarse por las siguientes situaciones: Contratos: Se recibe la solicitud por parte de la Oficina Asesora Jurídica, una vez suscrita la minuta contractual y expedido el correspondiente CDP. Servicios públicos: Se reciben facturas que ya cuentan con su respectivo CDP. Resoluciones administrativas: Corresponden al pago de viáticos, cesantías, devoluciones, prestaciones sociales, entre otros. Planillas de nómina y aportes a seguridad social: Cuando ya están firmadas por el ordenador del gasto y respaldadas con su CDP.		

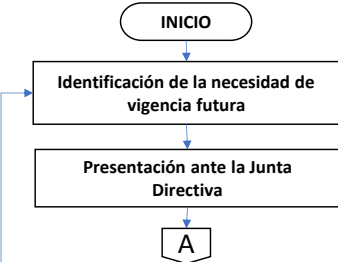
2	<pre>graph TD; A[A] --> B[Revisión de integridad documental]; B --> C{¿Documentación completa y correcta?}; C -- NO --> Exit(()); C -- SI --> D[Verificación de CDP asociado]; D --> E[/Elaboración del Registro Presupuestal/]; E --> F[Revisión interna del RP]; F --> G[Impresión y distribución del RP]; G --> H[Archivo y cierre del trámite]; H --> I([FIN]);</pre>	Se verifica que la solicitud o documentos soporte estén completos, firmados y cuenten con los anexos requeridos (CDP, minuta, resolución, factura, etc.).	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
3		Se evalúa si los documentos cumplen los requisitos. Si NO, se devuelve al área solicitante para ajuste. Caso contrario, se continúa con la verificación del CDP.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
4		Se comprueba que el gasto esté respaldado por un Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) vigente, debidamente aprobado y concordante con el objeto y valor del compromiso.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP asociado
5		Una vez verificada la documentación y el CDP, se registra en el sistema financiero la información necesaria para elaborar el Registro Presupuestal. Este proceso implica: Afectar el rubro presupuestal correspondiente. Aplicar el valor del compromiso. Detallar el objeto del gasto y la fuente de financiación, si aplica.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Registro Presupuestal
6		Se revisa internamente la correcta elaboración del RP y la coherencia entre el documento físico y el registro en el sistema financiero.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Registro Presupuestal
7		Se imprimen dos originales del Registro Presupuestal: *Uno se entrega a la Oficina Asesora Jurídica o a quien corresponda según el tipo de trámite. *Otro se archiva en la Oficina Financiera y Contable, junto con la solicitud de RP, con las firmas del responsable de presupuesto y del jefe de oficina.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Copia de Registro Presupuestal
8		Se archivan los documentos físicos y digitales del proceso.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Carpeta de Archivo
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Solicitud RP, Registro Presupuestal.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

6.PROCEDIMEINTO CONSTITUCIÓN DE VIGENCIAS FUTURAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal		
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.		
Nombre del Procedimiento:	Constitución de Vigencias Futuras		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el procedimiento para autorizar la constitución de obligaciones que afecten presupuestos de vigencias futuras, con el fin de garantizar que los compromisos cuya ejecución se inicia en la vigencia actual y se extiende a periodos posteriores cuenten con respaldo presupuestal adecuado, continuidad en su financiación y cumplimiento de la normatividad vigente.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento se inicia detectando la necesidad de comprometer vigencias futuras para la ejecución de proyectos o contratos a incorporar en los presupuestos de vigencias futuras		
Terminos y Definiciones:	Anualidad: Una anualidad es una serie de pagos que cumple con las siguientes condiciones: Todos los pagos son de igual valor, todos los pagos se hacen a iguales intervalos de tiempo, todos los pagos son llevados al principio o al final de la serie a la misma tasa y el número de pagos debe ser igual al número de periodos. Apropiación Presupuestal: Es la autorización máxima de gastos y expira el 31 de diciembre de cada año, en consecuencia, no podrán comprometerse, adicionarse, transferirse ni contra reditarse. Compromiso: Son los actos realizados por la Universidad en desarrollo de la capacidad de contratar y comprometer el presupuesto, mediante contratos, órdenes de prestación de Servicios y de compra y actos administrativos de ordenación de gastos.		
Normatividad:	Ley 819 de 2003: Establece los requisitos fiscales y las metas plurianuales del Marco Fiscal de Mediano Plazo para aprobar vigencias futuras, Ley 1483 de 2011: Regula las vigencias futuras para entidades territoriales (alcaldías, gobernaciones). Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico de Presupuesto) y al Decreto 115 de 1996		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Areas responsables	Solicitud formal
1		La administración identifica que un contrato o compromiso no podrá ejecutarse completamente en la vigencia fiscal actual, y por tanto requiere autorización para comprometer recursos de futuras vigencias.		
2		Se presenta la necesidad ante la Junta Directiva de la entidad, exponiendo y justificando su necesidad del compromiso.	Area Responsable / Junta directiva	Justificacion formal

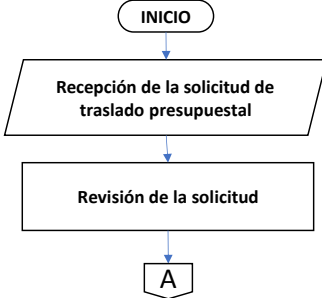
3	<pre>graph TD A[A] --> D{¿Aprueba la Junta Directiva vigencias futuras?} D -- NO --> R3[] D -- SI --> B1[Emisión del Acto Administrativo] B1 --> B2[Proyección de gastos] B2 --> B3[Emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestal] B3 --> B4[Expedición del Registro Presupuestal (RP)] B4 --> B5[Constitución de la vigencia futura en el sistema financiero] B5 --> B6[Elaboración y envío de informes a entes de control] B6 --> B7[Archivo y control documental] B7 --> F([FIN])</pre>	La Junta Directiva evalúa la solicitud y decide si aprueba o no la constitución de la vigencia futura.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
4		Si se aprueba, se emite el acto administrativo que autoriza formalmente la vigencia futura.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Acto Administrativo
5		Se realiza una proyección detallada de los gastos que se generarán durante el periodo en que se ejecutará el contrato o compromiso, discriminando por cada vigencia afectada.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	N/A
6		Se expide el CDP correspondiente a la vigencia actual, que respalda la disponibilidad de recursos en el presupuesto vigente.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	CDP
7		Con base en el CDP, se expide el Registro Presupuestal de la vigencia actual, en el que se comprometen los recursos disponibles del año en curso.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	RP
8		Se ingresa la información en el sistema financiero y contable, creando la vigencia futura correspondiente. Esta actividad incluye registrar los montos proyectados y los documentos de soporte (acto administrativo, CDP y RP).	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Apropiacion inicial de vigencias futuras
9		Una vez registrada la vigencia futura, se elaboran los informes necesarios y se remiten a los entes de control para su conocimiento y seguimiento.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Informes vigencias futuras
10		Se archivan todos los documentos físicos y digitales del trámite conforme a la tabla de retención documental de la entidad, garantizando la trazabilidad y disponibilidad de la información.	Jefe de Oficina Financiera y Contable	Expediente de vigencias futuras
		Fin del procedimiento		

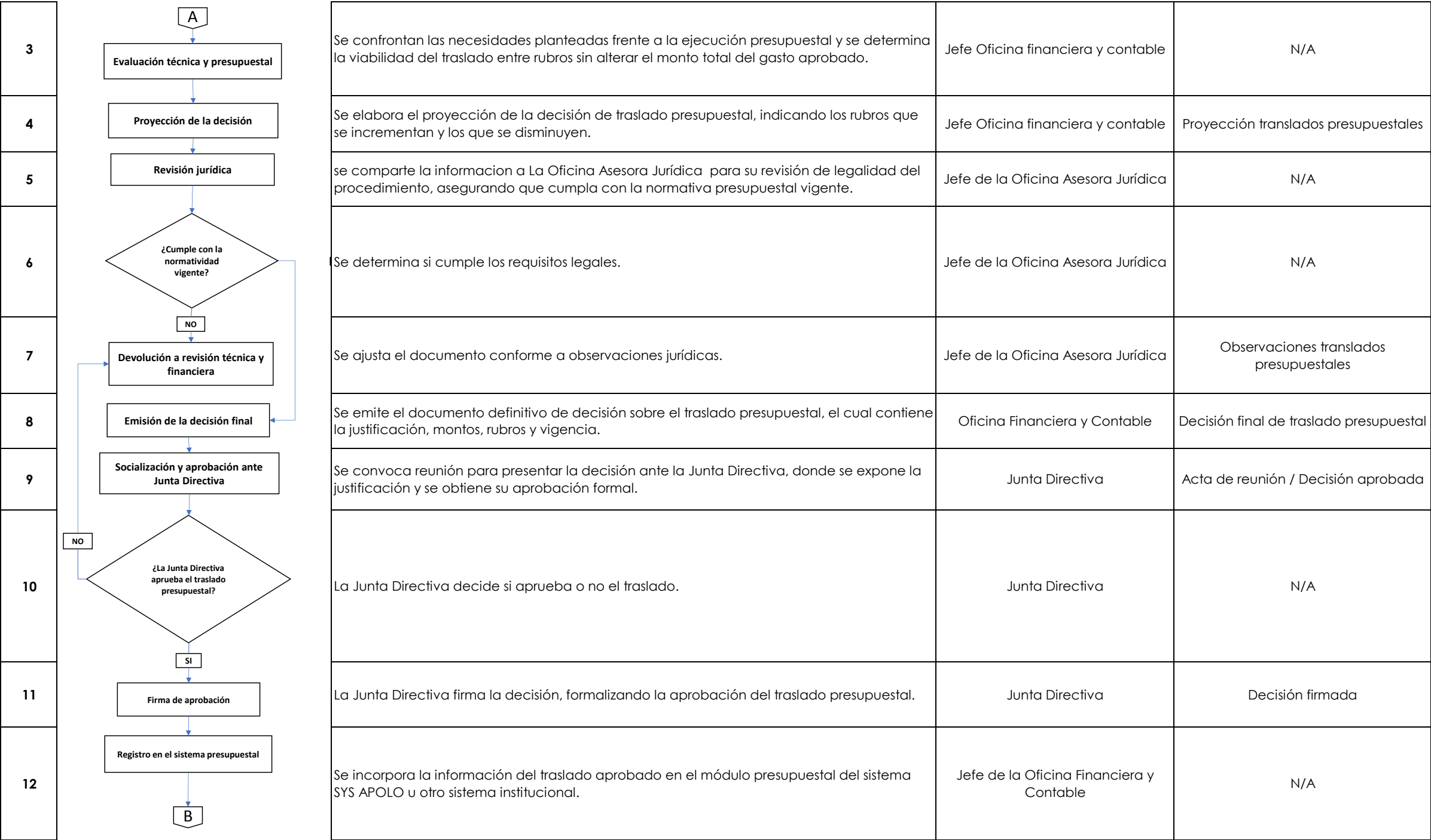
Documentacion asociada: Acto Administrativo, Apropiacion inicial de vigencias futuras.

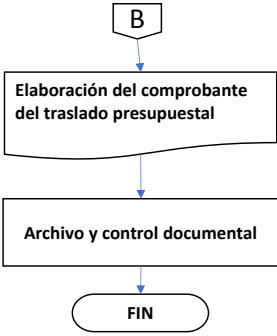
Elabora	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

7. PROCEDIMIENTO TRASLADOS PRESUPUESTALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:	Gestión Presupuestal		
Objetivo del Subprocedimiento:	Gestionar los recursos de funcionamiento y operación de la entidad en cada vigencia fiscal, mediante la programación, asignación y distribución del Programa Anual Mensualizado de Caja, el trámite de pagos y la consolidación de la información financiera, con el fin de garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional en cumplimiento de la normatividad vigente.		
Nombre del Procedimiento:	Traslados Presupuestales		
Objetivo del Procedimiento:	Dar cumplimiento a las operaciones presupuestales establecidas por la ley, con el que se busca adquirir compromisos en aquellos casos donde, al momento de presentarse la necesidad, no exista disponibilidad de apropiación en el rubro presupuestal correspondiente, y para lo cual se deben efectuar modificaciones entre rubros presupuestales, sin aumentar ni disminuir el monto total del gasto aprobado.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia con la solicitud de la Gerencia para la expedición de Certificado de Disponibilidad Presupuestal existente en rubros que se puedan contra-acreditar, con el objeto de acreditar otro rubro que a la fecha contiene una apropiación insuficiente para cubrir los compromisos que se pretenden adquirir, y así poder modificar el presupuesto mediante la expedición de una Decisión de la Junta Directiva.		
Terminos y Definiciones:	Traslados Presupuestales: Es un mecanismo de carácter legal, mediante el cual se efectúa una medicación presupuestal entre rubros presupuestales, sin aumentar ni disminuir el monto de gastos aprobado para la Entidad en una determinada vigencia fiscal. Modificación al presupuesto: Buscan adecuar el presupuesto a las nuevas condiciones económicas, sociales que se puedan presentar dentro de la ejecución de los gastos de funcionamiento y servicios de la deuda pública o los gastos de operación y que por diferentes motivos no fueron previstas durante la etapa de programación presupuestal. En todos los casos en que se afecten los gastos de la Entidad se requiere contar con el acto administrativo que corresponda.		
Normatividad:	Decreto 111 de 1996 Artículo 71. Complementan Ley 38 de 1989, Ley 179 de 1994, Decreto 1068 de 2015		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina financiera y contable	Solicitud de traslado presupuestal
1		Se recibe formalmente la solicitud de traslado presupuestal por parte del área solicitante, indicando la justificación y el monto requerido.		
2		Se analiza la solicitud presentada verificando la disponibilidad presupuestal, la coherencia con el Plan Anual de Caja y la ejecución actual del presupuesto.	Jefe Oficina financiera y contable	N/A



13		Se genera el comprobante que respalda la modificación presupuestal y se archiva junto con los documentos soporte.	Oficina Financiera y Contable	Formato de Comprobante de traslado presupuestal
14		Se archivan todos los documentos del proceso para fines de control interno y auditoría.	Oficina Financiera y Contable	Carpeta de traslado presupuestal
		Fin del procedimiento		

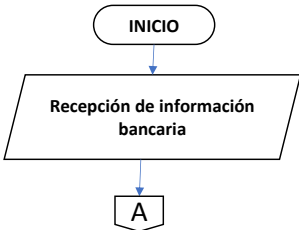
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

SUBPROCESO GESTIÓN CONTABLE

8. PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable	
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.	
Nombre del Subproceso:	Gestión Contable	
Objetivo del Subproceso :	Establecer la metodología para la realización, registro, análisis y control de las transacciones financieras de la entidad, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones contables, asegurando la elaboración de estados financieros confiables que reflejen la situación económica real y sirvan como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos institucionales.	
Nombre del Procedimiento:	Conciliaciones Bancarias	
Objetivo del Procedimiento:	Verificar y certificar que los movimientos bancarios registrados en el aplicativo de información financiera coincidan con los reportados en los extractos emitidos por las entidades bancarias, con el fin de garantizar la razonabilidad, exactitud y transparencia de la información contable y asegurar un adecuado control sobre los recursos financieros de la empresa.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la recepción de los extractos que las entidades bancarias envían para ser analizados y cruzados con cada una de las partidas registradas en el aplicativo de Información Financiera, contra los informes de los boletines de tesorería hasta determinar que cifras quedaron pendientes y buscar soluciones a estas.	
Terminos y Definiciones:	Conciliación bancaria: Es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la Entidad tiene registrados, en las cuentas bancarias, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario. La entidad, a través del sistema de información financiera, en el módulo contable, registra cada uno de los movimientos realizados en las cuentas bancarias, como son el giro de cheques, consignaciones, notas débito, notas crédito, anulación de cheques y traspasos de pagaduría; ya que son legalizados por Tesorería, y se refelean en los libros auxiliares de Bancos que se comparan con los extractos de la entidades bancarias.	
Normatividad:	Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público Resolución 414 de 2014, Instructivo 002 de 2014, Resolución 139 de 2015, Resolución 663 de 2015, Resolución 466 de 2016 Contaduría General de la Nación	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Tesoreria general	Extractos bancarios y libros auxiliares
1		Inicia con la recepción de los extractos bancarios y los libros auxiliares de bancos, provenientes del módulo de contabilidad de cada una de las cuentas que posee la entidad.		

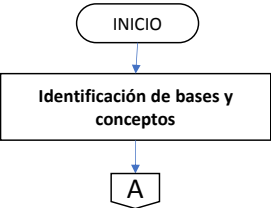
2	A Verificación preliminar de documentos ¿Existen Inconsistencias? NO SI Retroalimentación a Tesorería Elaboración del formato de conciliación Revisión y aprobación de la conciliación Archivo y conservación documental FIN	Revisar que los extractos y los libros auxiliares estén completos, actualizados y correspondan al mismo periodo contable.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Extractos bancarios y libros auxiliares
3		Se evalúa si existen diferencias entre los valores contables y bancarios.	Jefe Oficina Financiera y Contable	N/A
4		En caso de identificar inconsistencias, se devuelve el informe a Tesorería para la verificación y corrección correspondiente; si la información es correcta, se continúa con el proceso.	Jefe Oficina Financiera y Contable / Tesorería general	Informe de inconsistencias
5		Diligenciar el formato de conciliación general de cuentas, registrando los valores conciliados, las diferencias identificadas y los ajustes requeridos.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Formato de conciliación general de cuentas (Hoja de conciliación)
6		Revisar y validar el formato de conciliación elaborado, asegurando que los valores sean razonables y coincidan con la información financiera registrada.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Formato de conciliación general de cuentas
7		Organizar los documentos y soportes de la conciliación bancaria, y realizar el proceso de archivo y correspondencia conforme a las políticas institucionales.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Expediente de conciliación bancaria
8		Finaliza con la firma y aprobación de la conciliación bancaria por parte del Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Conciliación bancaria

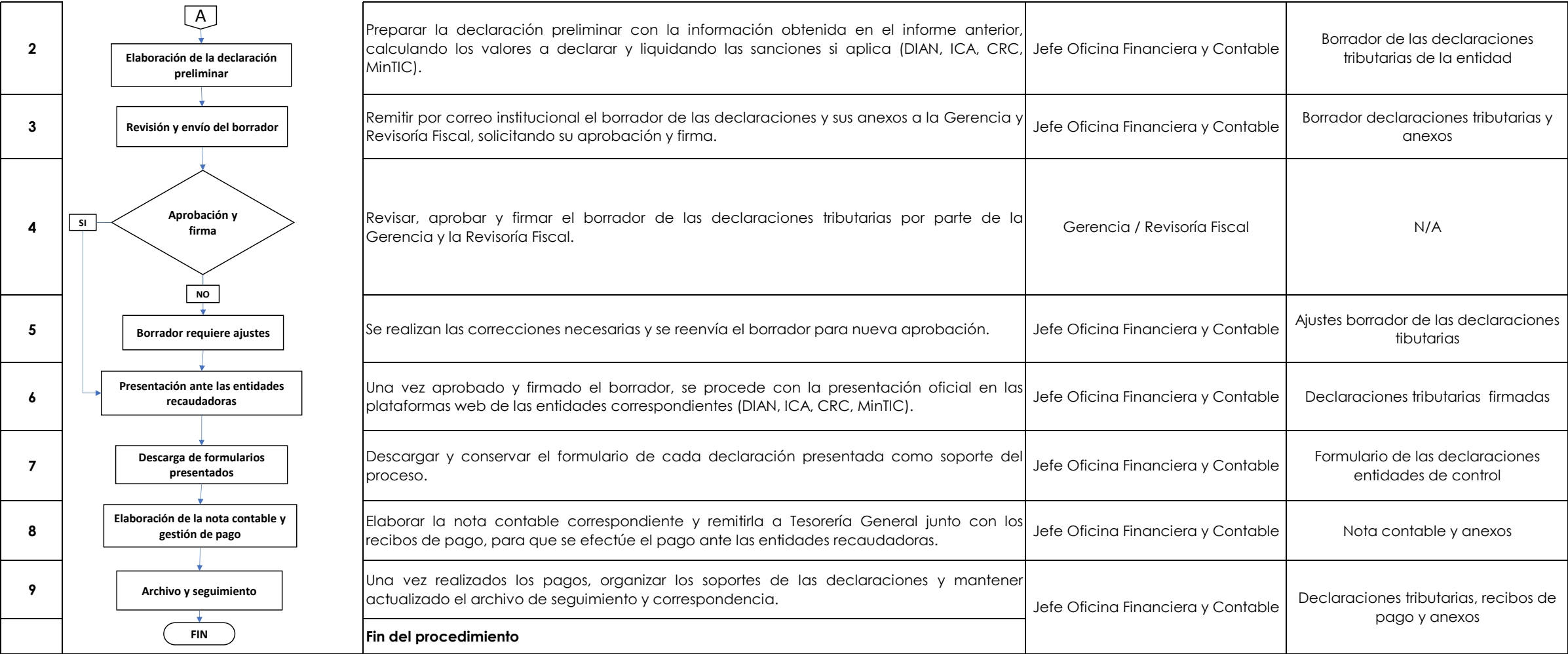
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

9. PROCEDIMIENTO DILIGENCIAMIENTO DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable	
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable	
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.	
Nombre del Subproceso:	Gestión Contable	
Objetivo del Subproceso :	Establecer la metodología para la realización, registro, análisis y control de las transacciones financieras de la entidad, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones contables, asegurando la elaboración de estados financieros confiables que reflejen la situación económica real y sirvan como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos institucionales.	
Nombre del Procedimiento:	Diligenciamiento de declaraciones Tributarias	
Objetivo del Procedimiento:	Cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias de declarar y pagar impuestos, Retenciones y contribuciones a que haya lugar, dentro de las fechas y plazos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la Secretaría de Hacienda Municipal, el fondo del Mintic y la CRC para evitar sanciones e intereses de mora futuras.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con las retenciones practicadas del mes correspondiente; revisando bases, porcentajes y calidad de contribuyente; mediante la elaboración de las causaciones contables, posteriormente se produce el informe o auxiliar de los movimientos para realizar el borrador en la página de la Entidad recaudadora, dando cumplimiento con las obligaciones formales de presentarla y realizar el pago de los impuestos y contribuciones a cargo.	
Terminos y Definiciones:	MUSCA: Modelo Único De Ingresos, Servicios Y Control Administrativo DIAN: Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales. ICA: Impuesto de Industria y comercio y es del orden municipal Agente retenedor: Persona jurídica autorizada por la DIAN para hacer retenciones sobre impuestos (Renta y Complementarios e IVA). CRC: Comisión de regulación de las Comunicaciones MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia	
Normatividad:	Estatuto tributario nacional Decreto 624 de 1989 y sus modificaciones, Estatuto tributario territorial Acuerdo 032 de 2018 y sus modificaciones, Ley 1341 de 2009 (Ley TIC)	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina Financiera y Contable	N/A
1		Identificar las bases de retenciones practicadas, los impuestos sobre las ventas del periodo y los diferentes conceptos generadores de retenciones e impuestos.		

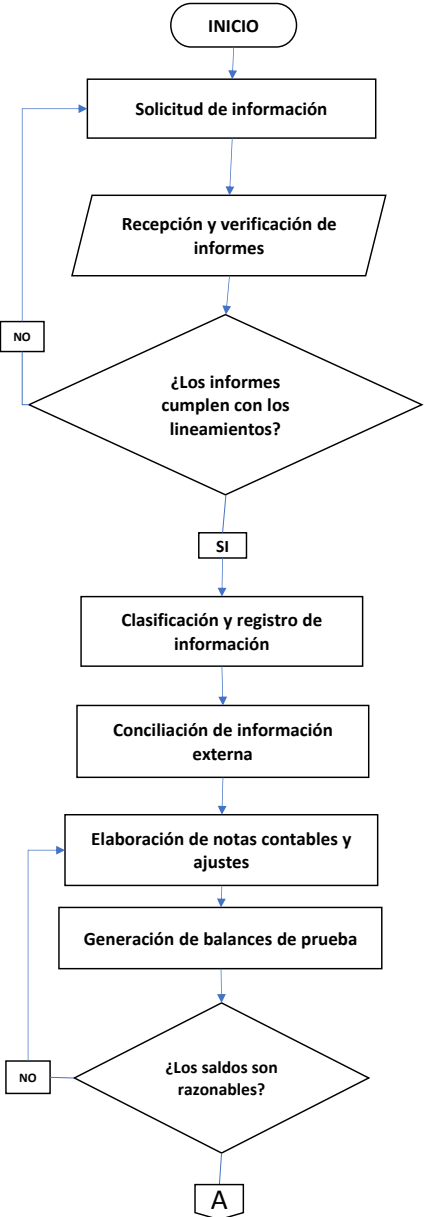


Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

10. PROCEDIMIENTO CIERRE CONTABLE ANUAL Y GENERACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:	Gestión Contable		
Objetivo del Subproceso :	Establecer la metodología para la realización, registro, análisis y control de las transacciones financieras de la entidad, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones contables, asegurando la elaboración de estados financieros confiables que reflejen la situación económica real y sirvan como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos institucionales.		
Nombre del Procedimiento:	Cierre Contable Anual y Genaracion de estados financieros.		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el cumplimiento del requisito establecido por la Contaduría General de la Nación para el reporte de información contable, financiera, económica, social y ambiental a través del Sistema Consolidado de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con el fin de presentar Estados Financieros razonables, oportunos y confiables que sirvan de soporte para la toma de decisiones internas, la rendición de cuentas y el control por parte de los entes competentes.		
Alcance del Procedimiento:	Procedimiento que inicia con las actividades previas al cierre contable como: Legalización de anticipos y cuentas por pagar, boletines de pagaduría, causación de provisión de prestaciones sociales, conciliación y registro de la depreciación de inventarios, registro de la legalización de caja menor, conciliaciones bancarias y verificación de operaciones reciprocas y conciliación de las cuentas del balance.		
Terminos y Definiciones:	Sistema de Información Financiera: Es una herramienta modular automatizada que integra y estandariza el registro de la gestión financiera, que le permite a la Entidad consolidar la información presupuestal, financiera y contable con el fin de propiciar una mayor eficiencia en el uso de sus recursos y de brindar información oportuna y confiable. Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público. Se caracterizan porque, generalmente, no emiten instrumentos de deuda o patrimonio, pero si lo hacen, dichos instrumentos no se negocian en un mercado de valores. Estas empresas tampoco captan ni administran recursos que provienen del público, es decir, no actúan en calidad de bancos, cooperativas de crédito, compañías de seguros, sociedades fiduciarias, intermediarios de bolsa, fondos de inversión ni bancos de inversión. Periodo contable: corresponde al periodo sobre el cual la empresa informa acerca de su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo, efectuando las operaciones contables de ajustes y cierre. El periodo contable es el lapso transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.		
Normatividad:	Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público Resolución 414 de 2014, Instructivo 002 de 2014, Resolución 139 de 2015, Resolución 663 de 2015, Resolución 466 de 2016 Contaduría General de la Nación		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Solicitar la información requerida para el cierre contable a todas las áreas pertinentes, con el fin de consolidar los datos financieros del periodo.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Circular
2		Recibir y verificar que los informes remitidos por las áreas cumplan con los parámetros y lineamientos establecidos por la oficina financiera.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Informes financieros y contables de las áreas
3		Se verifica si la información cumple con los parámetros establecidos.	Jefe Oficina Financiera y Contable	N/A
4		Clasificar, consolidar y registrar la información recibida, asegurando que las cuentas de balance estén actualizadas y correctas a la fecha de cierre, garantizando la razonabilidad de los estados financieros.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Informes financieros y contables de las áreas
5		Conciliar e interpretar la información proveniente de entes externos para asegurar el debido reconocimiento de bienes, derechos y obligaciones del periodo contable.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Certificaciones externas, extractos bancarios, reportes de terceros
6		Elaborar las notas contables o ajustes necesarios para reflejar de manera precisa la información suministrada por las diferentes áreas en los estados financieros.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Notas de contabilidad
7		Generar los balances de prueba con el fin de verificar los diferentes saldos de las cuentas y validar su razonabilidad contable.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Balance de prueba
8		Se evalúa si los saldos reflejan razonabilidad contable.	Jefe Oficina Financiera y Contable	N/A

9	A SI Proyección de estados financieros básicos Elaboración de notas contables finales Convocatoria al Comité Técnico Contable Revisión y aprobación Elaboración de acta y cierre formal Organización y archivo documental FIN	Elaborar la proyección de los estados financieros básicos (situación financiera, resultados, flujo de efectivo y cambios en el patrimonio), consolidando la información validada.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Estados Financieros
10		Incorporar las notas contables correspondientes en los estados financieros finales.	Jefe Oficina Financiera y Contable	Notas contables integradas en los estados financieros
11		Convocar anualmente, en el mes de enero, al Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para la socialización, revisión y validación de los estados financieros y sus notas.	Jefe financiera y contable	Oficio
12		Desarrollar dos actividades: * Revisión detallada de las partidas de los estados financieros; * Aprobación y firma por parte de la Gerencia, Revisor Fiscal y Contador, si no existen observaciones.	Gerencia, Revisor Fiscal y Jefe oficina financiera y contable	Estados financieros revisados y firmados
13		Elaborar el acta de la reunión donde conste la aprobación y firma de los estados financieros.	Jefe financiera y contable	Acta de reunión
14		Organizar los documentos, soportes y evidencias del proceso, integrándolos al procedimiento de manejo de archivo y correspondencia.	Jefe financiera y contable	Carpeta de cierre contable anual
		Fin del procedimiento Concluye el proceso con el archivo, custodia y control de los estados financieros y documentos soporte.		

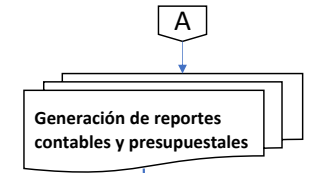
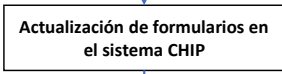
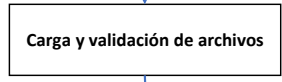
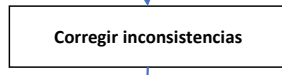
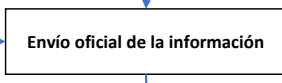
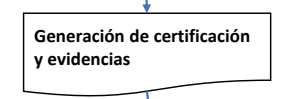
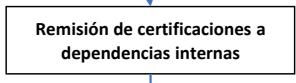
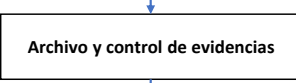
Documentacion asociada: Informes financieros y contables de las áreas, Notas de contabilidad, Balance de prueba, Estados financieros revisados, Acta de reunión.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

11. PROCEDIMIENTO REPORTE INFORMACIÓN FINANCIERA A LA CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN A TRAVES DEL CHIP

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:	Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:	Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:	Gestión Contable		
Objetivo del Subproceso :	Establecer la metodología para la realización, registro, análisis y control de las transacciones financieras de la entidad, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones contables, asegurando la elaboración de estados financieros confiables que reflejen la situación económica real y sirvan como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos institucionales.		
Nombre del Procedimiento:	Envío de información Financiera a la Contaduría General de la Nación CGN a Través del Chip		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el mecanismo para el envío oportuno, veraz y completo de la información contable, financiera, económica, social y ambiental a la Contaduría General de la Nación (CGN), a través del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos normativos y garantizar la transparencia, comparabilidad y confiabilidad de los reportes institucionales.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia con la recolección de la información necesaria a reportar, seguido de la interpretación y análisis de los plazos y requisitos establecidos para dicha presentación y terminando con la transmisión de la información		
Terminos y Definiciones:	Estados Financieros: Representan, de manera estructurada, la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la empresa y presentan información relativa a los elementos de los estados financieros, los cuales son objeto de reconocimiento, medición, baja en cuentas y presentación. Consolidador de hacienda e información financiera pública (CHIP): Es un sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT, para que con la reglamentación y estructura procedimental, canalice la información financiera, económica y social de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general bajo la administración y responsabilidad de la Contaduría General de la Nación. El objetivo del CHIP es generar y difundir información financiera confiable, oportuna y completa con el fin de fortalecer la capacidad de seguimiento fiscal y financiero de las entidades gubernamentales del nivel central.		
Normatividad:	Estatuto tributario nacional Decreto 624 de 1989 y sus modificaciones, Estatuto tributario territorial Acuerdo 032 de 2018 y sus modificaciones, Ley 1341 de 2009 (Ley TIC), Decreto 1778/2016, Circular Conjunta 013-2020 DAFP, Ley 2010/2019, Decreto 1161/2010 – Mintic, Res. CRC 6333 de 2021, Mintic, Resol CDN 100-41-295, de 2022, Resolución Orgánica No. 001 del 19 de diciembre del 2018 CDN, Resol CDN 100-41-295 de 2022		

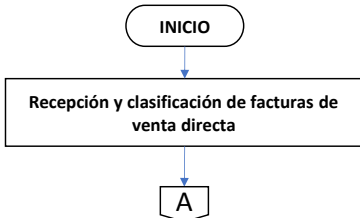
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefef Oficina Financiera y Contable	lineamientos técnicos, instructivos y fechas límite publicados por la CGN
1		Consultar los lineamientos técnicos, instructivos y fechas límite publicados por la CGN en su portal institucional, para asegurar que la entidad cumpla con los plazos y formatos vigentes.		

2		Generar los formatos especiales requeridos por la Contaduría General de la Nación (CGN), extraídos del sistema contable y presupuestal institucional de manera trimestral, de acuerdo con los periodos establecidos.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Reporte de saldos y movimientos contables Reporte de ejecución presupuestal
3		Actualizar los formularios y plantillas correspondientes en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), según los requerimientos definidos por cada categoría o módulo.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Formularios CHIP actualizado
4		Cargar los archivos generados al sistema CHIP, ejecutar la validación automática y manual, y corregir cualquier inconsistencia detectada por el sistema.	Jefef Oficina Financiera y Contable	N/A
5		Punto de control donde se determina si el sistema CHIP aprueba la carga sin errores.	Jefef Oficina Financiera y Contable	N/A
6		n caso de error, se corrigen las inconsistencias detectadas en los reportes contables o presupuestales y se repite el proceso de validación.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Observaciones reportes financieros
7		Una vez validada la información, proceder con el envío electrónico oficial de los reportes contables, presupuestales, sociales y ambientales a través del sistema CHIP.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Copia de la Información
8		Descargar las certificación o pantallazos de envío y aceptación emitidas por el CHIP como soporte del cumplimiento del reporte ante la CGN.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Certificación o constancia de envío CHIP
9		Remitir las certificaciones o constancias de envío a las dependencias pertinentes (Gerencia, Control Interno y Revisoría Fiscal) mediante correo electrónico institucional, informando el cumplimiento del reporte financiero ante la CGN.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Copia de certificación o constancia de envío CHIP
10	 	Organizar y archivar las certificaciones, reportes enviados y validaciones, tanto en medio físico como digital, garantizando su conservación y trazabilidad.	Jefef Oficina Financiera y Contable	Carpeta de archivo físico y digital
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

12. PROCEDIMIENTO REGISTRO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01	
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025	
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso		Gestión financiera y contable		
Responsable o líder del Proceso:		Jefe de Oficina Financiera y Contable		
Objetivo del Proceso:		Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones.		
Nombre del Subproceso:		Gestión Contable		
Objetivo del Subproceso :		Establecer la metodología para la realización, registro, análisis y control de las transacciones financieras de la entidad, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones contables, asegurando la elaboración de estados financieros confiables que reflejen la situación económica real y sirvan como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos institucionales.		
Nombre del Procedimiento:		Registro de Informacion en el sistema de información financiera		
Objetivo del Procedimiento:		Registrar de manera oportuna y precisa todos los hechos económicos realizados por la entidad en el momento de su ocurrencia, con el fin de mantener actualizada la información contable en el Sistema de Información Financiera, garantizando su disponibilidad y confiabilidad para la gestión interna, la toma de decisiones y la atención de requerimientos de control o externos.		
Alcance del Procedimiento:		Este procedimiento es aplicado por Contabilidad para todos los hechos económicos que no son automáticos (las facturas por concepto de planes que son ejecutadas por el sistema de facturación, las facturas de ventas directas e instalaciones y otros servicios, los recaudos y los ajustes en el caso que sean necesarios); los cuales deben ser registrados por el perfil contable en forma manual con el fin de revelar toda la información de los Estados Financieros. El procedimiento inicia con la recepción de la información suministrada por las diferentes oficinas de la Entidad para actualizar los datos que se encuentran consignados y así conservar datos reales, con el fin de cumplir con la entidad y con los entes de control.		
Terminos y Definiciones:		Sistema de Información Financiera: Es una herramienta modular automatizada que integra y estandariza el registro de la gestión financiera, que le permite a la Entidad consolidar la información presupuestal, financiera y contable con el fin de propiciar una mayor eficiencia en el uso de sus recursos y de brindar información oportuna y confiable. Políticas contables: Se definen como los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros; se constituyen en los parámetros bajo los cuales la Entidad reconoce, mide y revela todas sus transacciones económicas.		
Normatividad:		Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público Resolución 414 de 2014, Instructivo 002 de 2014, Resolución 139 de 2015, Resolución 663 de 2015, Resolución 466 de 2016 Contaduría General de la Nación		
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina Financiera y Contable	Facturas de Venta
1		Recibir las facturas de venta directa, clasificarlas y ordenarlas cronológicamente, verificando su validez y los soportes correspondientes, para proceder con el registro contable en el sistema.		

2	A Registro contable de facturas de venta	Ingresar al sistema de información financiera y realizar el registro contable de las facturas recibidas, asegurando que cada transacción quede debidamente soportada y contabilizada.	Oficina Financiera y Contable	Comprobante contable de facturación
3	Recepción del informe consolidado de facturación mensual	Recibir el informe consolidado de facturación correspondiente a planes, telefonía, internet y servicios complementarios, generado por el sistema de facturación, con su respectivo respaldo mensual.	Oficina Financiera y Contable	Informe consolidado de facturación
4	Registro contable de la facturación mensual	Realizar el registro en el sistema de información financiera de los valores reportados en el informe consolidado de facturación mensual, verificando la concordancia entre los datos del sistema comercial y los registros contables.	Oficina Financiera y Contable	Comprobante contable – Facturación
5	Recepción del informe	Recibir el informe consolidado de recaudos correspondientes a los planes, telefonía, internet y servicios complementarios generados por sistemas y fcaturación , con corte mensual.	Oficina Financiera y Contable	Informe consolidado de recaudos
6	Registro contable de los recaudos	Registrar en el sistema de información financiera los valores recaudados, garantizando la correcta asociación con los ingresos facturados y la actualización de las cuentas por cobrar.	Oficina Financiera y Contable	Comprobante contable – Recaudos
7	Verificación y conciliación de registros	Comparar los valores registrados en el sistema contable con los reportes del sistema de facturación, para asegurar la consistencia de la información registrada.	Oficina Financiera y Contable	Reportes de conciliación interna
8	Generación de reportes de control contable	Generar reportes de control interno contable (libros auxiliares, mayores y comprobantes) para revisión y seguimiento del proceso.	Oficina Financiera y Contable	Reportes contables y libros auxiliares en Sistema Financiero Administrativo y Contable
9	Archivo de documentos y soportes FIN	Organizar y archivar los documentos contables y soportes de registro, tanto en físico como en digital, de acuerdo con el procedimiento de manejo de archivo y correspondencia.	Oficina Financiera y Contable	Documentos contables y comprobantes archivados
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Facturas de Venta, Informe consolidado de recaudos, Reportes contables y libros auxiliares en Sistema Financiero Administrativo y Contable.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable	Jefe Oficina Financiera y Contable
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

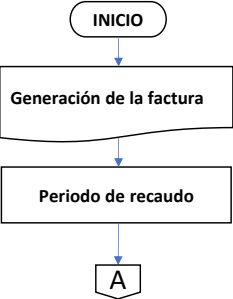
GESTIÓN DE TESORERÍA Y CARTERA



6.5.4. GESTIÓN DE TESORERIA

1. PROCEDIMIENTO DE RECAUDO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Recaudo		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el recaudo oportuno, eficiente y transparente de los dineros correspondientes a la prestación de los servicios de telefonía fija e internet, asegurando el adecuado registro y control de los ingresos generados por la entidad.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la generación de la facturación en el Sistema SITI y finaliza con la elaboración y entrega del informe de recaudo, incluyendo el registro, control y consolidación de los ingresos percibidos por los servicios prestados.		
Terminos y Definiciones:	Recaudo: Proceso mediante el cual la entidad recibe y registra los ingresos derivados de la prestación de servicios. Sistema SITI: Plataforma utilizada para la facturación, registro y control de los servicios y sus pagos correspondientes. Facturación: Emisión de las facturas que detallan el valor a pagar por los servicios prestados. Recursos: Fondos o ingresos recibidos por la entidad como resultado del pago de los usuarios. Obligaciones: Compromisos de pago que adquieren los usuarios por el uso de los servicios. Registro: Actividad mediante la cual se ingresan al sistema los datos del pago realizado por el usuario.		
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Oficina de Sistemas y Facturación	Factura emitida al suscriptor o usuario
1		El proceso inicia con la emisión de las facturas en el Sistema de Facturación SITI, correspondientes a los servicios de telefonía fija e internet prestados a los suscriptores o usuarios.		
2		Se establece un periodo aproximado de dos semanas para que los usuarios realicen el pago de las facturas emitidas.	Tesorero General	N/A

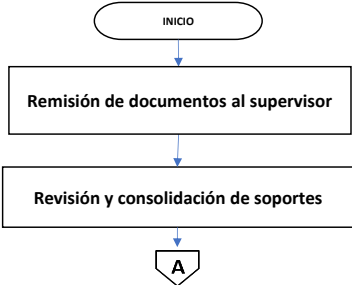
3	A Revisión periódica de saldos bancarios Conciliación y consolidación de saldos Elaboración del informe de recaudo FIN	Durante el tiempo de recaudo, el tesorero consulta y verifica los saldos bancarios para identificar los pagos recibidos.	Tesorero General	N/A
4		Se realiza la consolidación de los saldos bancarios con los registros del sistema, verificando que todos los pagos efectuados por los usuarios coincidan con los valores facturados.	Tesorero General	Extractos bancarios / Reporte de pagos
5		Una vez consolidada y verificada toda la información del periodo, se elabora el informe de recaudo que refleja el total de ingresos obtenidos por los servicios prestados.	Tesorero General	Formato Informe de Recaudo
		Finalización del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO EJECUCION DE PAGOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACIÓN Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Ejecución de Pagos		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las actividades, responsabilidades y lineamientos para la elaboración, validación, aprobación y emisión de las órdenes de pago, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, contables, presupuestales y administrativos, así como la correcta ejecución de los recursos de la entidad dentro de la ejecicioón de pagos.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la remisión de los soportes que justifican la obligación, la emisión de la orden de pago aprobada, registro en los sistemas correspondientes y ejecución del pago. Aplica para todas las dependencias que generen obligaciones de pago y es de cumplimiento obligatorio para los funcionarios encargados de su revisión, trámite y aprobación.		
Terminos y Definiciones:	Orden de Pago:Documento oficial mediante el cual la entidad autoriza el desembolso de recursos financieros para el cumplimiento de obligaciones previamente reconocidas. Obligación:Compromiso económico adquirido por la entidad que debe ser respaldado con documentos válidos (contratos, facturas, sentencias, certificaciones, etc.).		
Normatividad:	Constitución Política de Colombia (1991) – Art. 209: Principios de legalidad, eficiencia, economía y transparencia en la función administrativa - Ley 819 de 2003: Responsabilidad y sostenibilidad fiscal en el gasto público.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Tesorería General	Lista de Chequeo - Orden de pago
1		Tesorería remite al supervisor la lista de chequeo para pagos y el formato de orden de pago, con el fin de que sean debidamente diligenciados y se inicie el trámite correspondiente.		
2		El supervisor, una vez recibe la información, verifica los documentos soporte, diligencia la orden de pago y consolida el expediente. Es responsable de garantizar que toda la documentación requerida esté completa y conforme a los requisitos establecidos.	Supervisor	N/A

3	A ¿Disponibilidad presupuestal? SI NO Verificación de disponibilidad Aprobación de la orden de pago Aprobación de la orden de pago Remisión a Tesorería para pago FIN	Cuando el supervisor cuente con el paquete completo para el pago, gestiona la firma de autorización ante Gerencia. Gerencia revisa que exista disponibilidad presupuestal y valida que el pago pueda ejecutarse sin afectar la estabilidad financiera de la entidad.	Supervisor / Tesorería General / Gerencia	N/A
4		En caso de no existir disponibilidad presupuestal, la orden de pago no será aprobada hasta que se cuente con la correspondiente disponibilidad.	Gerencia / Tesorería General	N/A
5		Una vez verificada la disponibilidad, Gerencia autoriza la orden de pago mediante firma, de acuerdo con el flujo institucional establecido.	Gerencia	Orden de Pago Firmada
6		Una vez Aprobado el supervisor remite la orden aprobada a Tesorería para proceso de giro, consignación o pago según corresponda.	Supervisor	N/A
7		El supervisor remite a Tesorería la orden de pago debidamente aprobada, junto con los soportes correspondientes, para continuar con el proceso de giro, consignación o pago, según aplique. Fin del procedimiento	Tesorería General	Check List

Documentación asociada: Formato Unico de Orden de Pago, Evidencia de pago, extractos Bancarios.

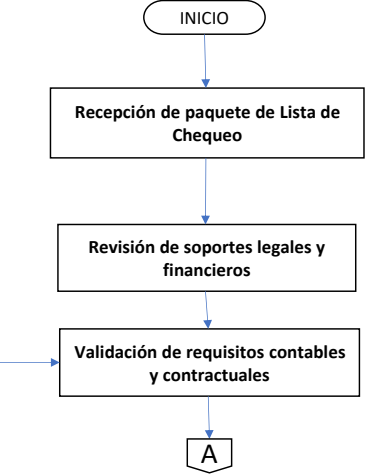
Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: [Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia](#)
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

3. PROCEDIMIENTO PAGOS CONTRATOS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería	
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General	
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley	
Nombre del Procedimiento:	Pagos a contratos	
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar la ejecución oportuna, eficiente y transparente de los pagos derivados de los distintos contratos y obligaciones adquiridas por la empresa, asegurando el cumplimiento de los compromisos necesarios para el adecuado desarrollo de su objeto misional.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la causación contable de la obligación y finaliza con la emisión de la orden de pago, incluyendo la validación de documentos, revisión de requisitos y autorización correspondiente.	
Terminos y Definiciones:	Causación: Registro contable mediante el cual se reconoce una obligación a favor de un tercero, independientemente de la fecha en que se realice el pago. Orden de Pago: Documento mediante el cual Tesorería autoriza y formaliza el pago a un contratista, proveedor o beneficiario, conforme a los soportes contables, contractuales y presupuestales.	
Normatividad:	Ley 80 de 1993 Estatuto General de la Contratación Ley 1150 del 2007 Decreto Reglamnetario 1085, 1082 del 2015 y 1860 del 2021	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inico del Procedimiento	Supervisor del Contrato	Lista de chequeo: contrato, CDP, RP, factura, RUT, antecedentes, Cámara de Comercio, aportes a seguridad social, paz y salvo, póliza, actas, certificación bancaria, informe de actividades, nota contable.
1		El Supervisor del contrato entrega dos paquetes completos de cuentas por pagar: uno para Tesorería (para trámite de pago) y otro para la Oficina Asesora Jurídica (para expediente contractual). Cada paquete debe contener la lista de chequeo y todos los soportes obligatorios.		
2		Se verifica que toda la documentación esté completa, vigente y en orden, conforme a la lista de chequeo entregada por tesorería.	Tesorero General	Lista de chequeo.
3		Se revisa la coherencia entre el valor causado, lo facturado, el contrato y las obligaciones tributarias.	Tesorero General	N/A

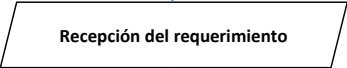
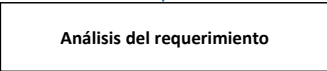
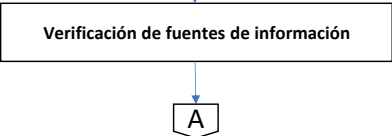
4	<pre>graph TD; A[A] --> B[Entrega del segundo paquete a la Oficina Jurídica]; B --> C[Preparación del pago en plataforma bancaria]; C --> D{Gerencia aprueba el pago cargado}; D -- NO --> D; D -- SI --> E[Ejecución del pago]; E --> F[Archivo de soportes]; F --> G([FIN]);</pre>	Una vez validados los documentos, Supervisor entrega el segundo paquete a la Oficina Asesora Jurídica para su incorporación al expediente, efectuando el registro en el Libro Radicador.	Supervisor del Contrato / Oficina Asesora Jurídica	Libro Radicador (registro de salida).
5		Una vez validado la documentación, se ingresa la información del beneficiario, valor, concepto y documentos requeridos en la plataforma bancaria para la generación del pago.	Tesorero General	N/A
6		Una vez subido el pago, se informa a la gerencia que el registro está listo para autorización	Tesorero General	N/A
7		Se realiza la transferencia o giro bancario correspondiente y se descarga el soporte oficial del pago efectuado.	Tesorero General	Fichero bancario de pago de la orden.
8		Se archivan todos los documentos del proceso de forma física o digital para efectos de control interno y auditoría.	Tesorero General	Carpeta Física o Digital
Fin del Procedimiento				

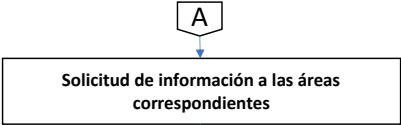
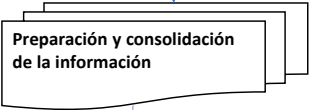
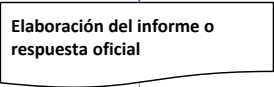
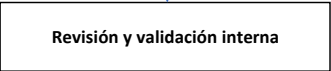
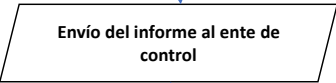
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

4. PROCEDIMIENTOS DE INFORMES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Informes a los entes de Control interno y Gubernamentales		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones institucionales mediante la elaboración, consolidación y envío oportuno de los informes requeridos por los entes de control y organismos gubernamentales, con el fin de asegurar la transparencia, la rendición de cuentas y el seguimiento adecuado de la gestión administrativa, financiera y operativa de la entidad.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia con la recolección y verificación de la información generada por las diferentes áreas, y finaliza con el envío oficial de los informes a los entes de control o gubernamentales correspondientes, así como su archivo para fines de auditoría y seguimiento.		
Terminos y Definiciones:	Informe: Documento que consolida información administrativa, financiera u operativa requerida por un ente de control. Ente de Control: Organismos como la Contraloría, Procuraduría, Superintendencias u otras entidades que exigen reportes oficiales. Información Institucional: Datos generados por las áreas de la entidad que sirven de base para la elaboración de los informes. Seguimiento y Control: Actividad de revisión que permite validar el cumplimiento de los requerimientos gubernamentales.		
Normatividad	Art. 209 de la Constitucion Política de Colombia. Decreto 199 del 2024 Decreto 984 del 2012 Decreto 1037 del 2008		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Tesorero General	Requerimiento oficial
1		El proceso inicia cuando el ente de control o entidad gubernamental remite una solicitud formal de información o informe a la empresa.		
2		Se revisa el contenido del requerimiento para identificar la información solicitada, el formato, los criterios técnicos y la fecha límite de entrega.	Tesorero General	Requerimiento
3		Se identifican las áreas internas que generan la información necesaria (contabilidad, talento humano, almacén, facturación, etc.) y se determina si los datos disponibles cumplen con lo solicitado.	Tesorero General	N.A

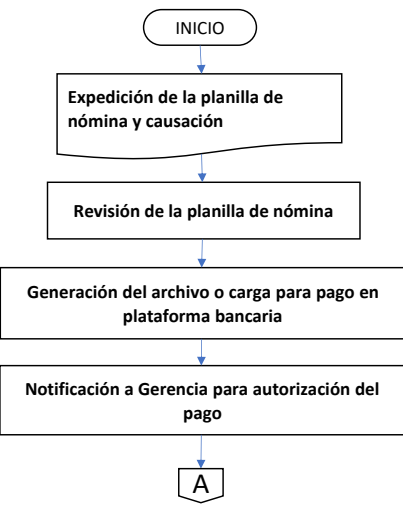
4		En caso de requerir datos adicionales, se solicita formalmente a las áreas responsables la entrega de la información necesaria.	Tesorero General	N.A
5		Se organiza, analiza y consolida la información obtenida para estructurar el informe conforme a las exigencias del ente de control.	Tesorero General	Información consolidada
6		Se elabora el informe técnico, financiero o administrativo requerido, respetando formato, fechas y lineamientos establecidos en la solicitud.	Tesorero General	Informe Final de austeridad
7		Se realiza una revisión interna del informe para verificar exactitud, integridad y coherencia antes de su envío.	Tesorero General	Informe Revisado
8		Se remite el informe dentro de los plazos establecidos, por el medio oficial (correo, plataforma, ventanilla virtual, radicación física, etc.).	Tesorero General	Informe enviado / Constancia de radicación
9		Se archivan los informes, evidencias de envío, constancias de radicación y documentos fuente para efectos de control y auditoría.	Tesorero General	Informe, soportes, radicado
Fin del Procedimiento				

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

5. PROCEDIMIENTO PAGO DE NOMINA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Pago de Nomina		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el pago oportuno, correcto y transparente de los salarios, prestaciones y aportes derivados de la relación laboral de los trabajadores de UNIMOS S.A. E.S.P., asegurando el cumplimiento de las obligaciones legales, contables y contractuales que permiten el adecuado funcionamiento de la entidad.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia con la causación contable de la nómina, la cual incluye el cálculo de salarios, deducciones, aportes y obligaciones laborales, y finaliza con la emisión de la orden de pago y la transferencia a los trabajadores y entidades correspondientes.		
Terminos y Definiciones:	Causación: Registro contable de los salarios y obligaciones laborales correspondientes a un período establecido. Orden de Pago: Documento que autoriza la ejecución del desembolso de salarios y demás obligaciones. Nómina: Relación detallada de salarios, deducciones, aportes y demás valores devengados por los trabajadores. Aportes Parafiscales: Contribuciones obligatorias a salud, pensión, riesgos laborales, caja de compensación, SENA y ICBF. Deducciones Laborales: Descuentos autorizados por ley o por el trabajador (libranzas, embargos, cooperativas, etc.). Generación de archivo plano: Archivo electrónico exigido por entidades como PILA, bancos o sistemas contables para procesar pagos o aportes.		
Normatividad	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina CDI y Talento Humano / Oficina Financiera y Contable	Planilla de Nómina Firmada y Causación
1		Se elabora la planilla de nómina con los salarios, deducciones, novedades, aportes y valores correspondientes al período. Posteriormente, se registra contablemente la causación de la nómina.		
2		Se revisa la información contenida en la planilla para verificar exactitud en valores, novedades, aportes y deducciones.	Tesorero General	Planilla de Nómima
3		Se prepara el archivo electrónico o se ingresa manualmente la información de cada funcionario (valor, número de cuenta, banco, tipo de cuenta) en la plataforma bancaria para programar la nómina.	Tesorero General	Archivo plano / Plataforma bancaria
4		Una vez cargada la nómina en la plataforma, se informa a Gerencia para su aprobación y autorización de desembolso.	Tesorero General	N/A

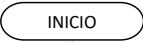
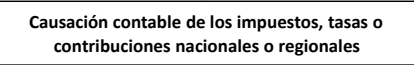
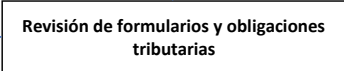
5	A Orden del pago	La Gerencia revisa la carga bancaria y autoriza la orden de pago correspondiente al desembolso de la nómina.	Gerencia	N/A
6	Notificación a Gerencia para autorización del pago	Ejecución del pago en plataforma bancaria Se efectúa la transferencia global o individual de los salarios a las cuentas de cada funcionario. Se descarga el comprobante oficial del banco.	Tesorero General	Fichero bancario de pago de la orden.
7	Archivo de soportes del proceso FIN	Se archivan la planilla de nómina, la causación, los soportes del banco y la evidencia de la transacción para control interno y auditoría.	Tesorero General	Carpeta física / Digital - Planilla, causación, comprobantes, soportes
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Planilla de Nómina Firmada y Causación, Archivo plano / Plataforma bancaria.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

6. PROCEDIMIENTO PARA PAGOS DE IMPUESTOS REGIONALES Y NACIONALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería	
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General	
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley	
Nombre del Procedimiento:	Pago de Impuestos Regionales-Nacionales	
Objetivo del Procedimiento:	Realizar de manera oportuna y correcta el pago de los valores generados por obligaciones tributarias de carácter nacional o regional, garantizando el cumplimiento de las imposiciones de ley y evitando sanciones o intereses por mora.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la causación contable del impuesto correspondiente y termina con la emisión de la orden de pago, debidamente autorizada y registrada.	
Terminos y Definiciones:	Causación: Registro contable de la obligación tributaria, correspondiente al valor que debe pagar la entidad según la normativa vigente. Orden de Pago: Autorización formal emitida por la Gerencia para realizar el desembolso correspondiente a la obligación tributaria registrada. Impuesto Nacional: Tributo cuyo recaudo y administración corresponde a entidades del orden nacional (DIAN, UGPP, entre otros). Impuesto Regional: Tributo administrado por entidades territoriales como Gobernaciones, Alcaldías o entes descentralizados (Impuesto de Industria y Comercio – ICA, estampillas, entre otros). Soporte Tributario: Documento que respalda la obligación: declaración, formulario, certificado o liquidación generada por la autoridad competente.	
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del Procedimiento		
1		Se realiza el registro contable de la obligación tributaria correspondiente al periodo, incluyendo impuestos nacionales, regionales, tasas o contribuciones generadas por la entidad.	Oficina Financiera y Contable	Planilla de Nómina Firmada y Causación
2	 	Se revisan los formularios y liquidaciones correspondientes a cada impuesto o contribución, verificando valores, periodos, bases gravables, tarifas y vencimientos. Incluye: Retención en la Fuente, IVA, ICA, Retención de ICA, Industria y Comercio, Declaración de Renta, FUR, Predial, Contribución CRC, Renovación Cámara de Comercio, entre otros.	Tesorero General	Formularios de Impuestos, Tasas y Contribuciones Nacionales y Regionales.

3	A ¿Gerencia autoriza el pago? NO SI	Una vez verificados los formularios, se informa a la Gerencia sobre las obligaciones tributarias pendientes, para su revisión y autorización del pago.	Tesorero General	N/A
4	Autorización del pago	La Gerencia revisa la información tributaria presentada y autoriza la realización del pago correspondiente.	Gerencia	N/A
5	Verificación y carga en plataformas oficiales de pago (PSE)	El tesorero ingresa a los portales oficiales (DIAN, alcaldías, gobernaciones, CRC, Cámara de Comercio, entre otros) para validar los formularios y generar los recibos o referencias de pago para PSE.	Tesorero General	N/A
6	Ejecución del pago mediante PSE	Se realiza el pago de los impuestos a través del mecanismo PSE, dejando evidencia bancaria del valor cancelado.	Tesorero General	Comprobante bancario de pago del impuesto
7	Archivo de soportes FIN	Se archivan los formularios, causaciones, comprobantes bancarios y demás evidencias para control interno y auditoría.	Tesorero General	Carpeta física o digital del proceso
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

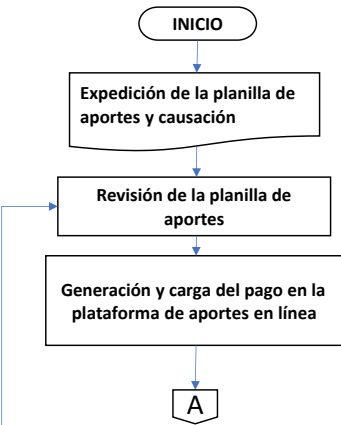
Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

7. PROCEDIMIENTO PAGO PILA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 1
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería	
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General	
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley	
Nombre del Procedimiento:	Pago de Planilla de Aportes en Línea	
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el pago oportuno, correcto y completo de los aportes a seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales, caja de compensación, SENA e ICBF) de los trabajadores de UNIMOS S.A. E.S.P., asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, la responsabilidad legal de la entidad y la transparencia en el registro contable y financiero.	
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la causación contable de la planilla de aportes, continúa con la revisión y validación de los datos, la generación y carga de la planilla en línea, la autorización y ejecución del pago, y finaliza con el archivo de soportes contables y electrónicos asociados a la transacción.	
Terminos y Definiciones:	Causación: Registro contable de la obligación de los aportes de seguridad social correspondiente al periodo. Orden de Pago: Autorización formal emitida por la Gerencia para ejecutar el desembolso de los aportes. Planilla de Aportes: Documento que consolida los aportes de seguridad social de todos los trabajadores de la entidad. Seguridad Social: Sistema de salud, pensión, riesgos laborales y demás aportes obligatorios de los trabajadores. Plataforma en Línea: Sistema virtual autorizado por el Gobierno (ej. PILA o similares) para la liquidación y pago de aportes de seguridad social.	
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina de CDI y Talento Humano / Oficina Financiera y Contable	Planilla de Aportes Seguridad Social y Causación Contable
1		Se elabora la planilla de aportes de seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales, caja de compensación, SENA e ICBF) correspondiente al período. Posteriormente, se registra contablemente la causación de los aportes.		
2		Se verifica la exactitud de los valores consignados, novedades de los trabajadores, deducciones, bases gravables y aportes obligatorios.	Tesorero General	Planilla de aportes a seguridad social
3		Se ingresa la información de cada trabajador en la plataforma oficial de aportes (ej. PILA o similar), verificando datos personales, valores y periodos de liquidación.	Jefe Oficina de CDI y Talento Humano	N/A

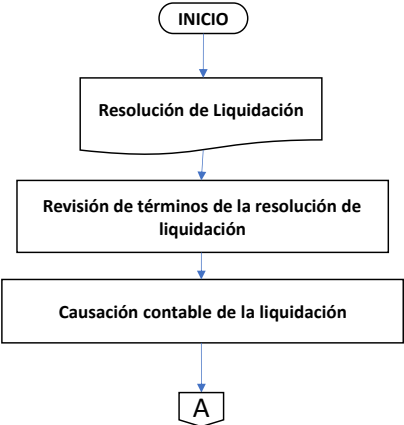
4	<pre>graph TD; A[A] --> D{¿Gerencia autoriza el pago?}; D -- NO --> Exit(()); D -- SI --> B[Orden de pago]; B --> C[Ejecución del pago en la plataforma de aportes]; C --> D2[Archivo de soportes del proceso]; D2 --> E([FIN]);</pre>	Una vez cargada la planilla en la plataforma, se informa a Gerencia para su revisión y autorización del pago.	Tesorero General	Comunicación verbal o correo electrónico
5		La Gerencia autoriza la ejecución del pago de los aportes de seguridad social a través de la plataforma.	Gerencia	Orden de pago
6		Se realiza el pago electrónico de la planilla y se descarga el comprobante oficial de la transacción como evidencia de cumplimiento.	Tesorero General	Comprobante de pago
7		Se archivan planilla, causación contable, comprobantes de pago y evidencia de la transacción para control interno y auditoría.	Jefe Oficina de CDI y Talento Humano / Tesorero General	Carpeta física o digital con todos los soportes
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

8. PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE PERSONAL RETIRADO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Liquidacion de Personal Retirado		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar de manera correcta, oportuna y completa el pago de la liquidación del personal que deja de pertenecer a la entidad, incluyendo salarios pendientes, prestaciones sociales, cesantías, intereses de cesantías, vacaciones no disfrutadas y demás conceptos legales. Esto garantiza el cumplimiento de la normativa laboral vigente y asegura la transparencia y control en los pagos efectuados.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento inicia con la emisión de la resolución de liquidación por parte de Gerencia y termina con el pago efectuado desde Tesorería, incluyendo la revisión de documentos, autorización, registro contable y entrega de los valores correspondientes al personal retirado.		
Terminos y Definiciones:	Liquidación: Conjunto de pagos y compensaciones que corresponden a un trabajador al momento de su retiro de la entidad, conforme a la ley laboral y acuerdos contractuales. Resolución de Liquidación: Documento emitido por Gerencia que aprueba formalmente el valor total a pagar al trabajador retirado. Tesorería: Área responsable de ejecutar los pagos, registrar las transacciones y generar los comprobantes oficiales de pago. Soportes: Documentos que respaldan los cálculos y pagos, incluyendo planillas, causaciones contables, certificaciones y constancias de autorización.		
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento		
1		Se inicia con la emisión de la resolución de liquidación por parte de Gerencia, que establece los valores a pagar al trabajador retirado.	Jefe Oficina de CDI y Talento Humano / Oficina Financiera y Contable	Resolución de Liquidación
2		Se verifica la exactitud de los valores, conceptos incluidos (salarios pendientes, prestaciones, cesantías, intereses de cesantías, vacaciones no disfrutadas) y cumplimiento legal antes de proceder al pago.	Tesorero General	Resolución de Liquidación
3		Se registra contablemente la obligación correspondiente a la liquidación del personal retirado, dejando evidencia en el sistema contable de la entidad.	Oficina Financiera y Contable	Causación contable

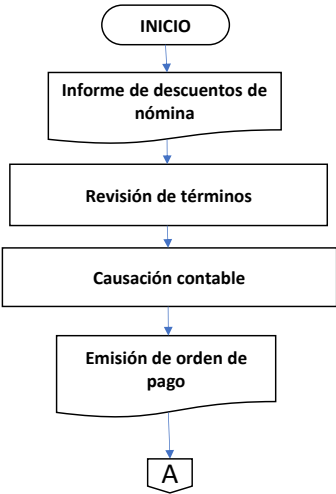
4	A Generación del pago en plataforma bancaria	Se ingresa la información del beneficiario y el valor autorizado en la plataforma bancaria para programar el pago de la liquidación.	Tesorero General	N/A
5	Notificación a Gerencia	Se informa a Gerencia que el pago está cargado y listo para su revisión y autorización final.	Tesorero General	N/A
6	Ejecución del pago de la liquidación	Se autoriza el pago y se realiza la transferencia bancaria al trabajador retirado y se descarga el comprobante oficial del pago.	Tesorero General	Fichero bancario / Comprobante de pago
7	Archivo de soportes del proceso FIN	Se archivan resolución, causación contable, comprobantes de pago y demás evidencias para control interno y auditoría.	Jefe Oficina de CDI y Talento Humano / Tesorero General	Carpeta física o digital con todos los soportes
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: Resolución de Liquidación, Causación contable, Fichero bancario / Comprobante de pago.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

9. PROCEDIMIENTO PAGO LIBRANZAS

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería	
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General	
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley	
Nombre del Procedimiento:	Pago por Libranza	
Objetivo del Procedimiento:	Realizar el pago de los descuentos autorizados por el trabajador bajo la modalidad de libranza, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras, la transparencia en el manejo de los recursos y la correcta aplicación de las disposiciones legales y contractuales vigentes.	
Alcance del Procedimiento:	Aplica desde la emisión de la Resolución de Liquidación por parte de Gerencia hasta la ejecución del pago por Tesorería. Incluye a las áreas de Talento Humano, Gerencia y Tesorería.	
Terminos y Definiciones:	Libranza: Autorización expresa del trabajador para que la empresa realice descuentos directos de su salario con destino a una entidad financiera o cooperativa. Resolución de Liquidación: Documento emitido por Gerencia que formaliza el valor a descontar. Tesorería: Área encargada de realizar el pago efectivo a la entidad correspondiente.	
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina CDI y Talento Humano	Soportes de las libranzas firmadas
1		Talento Humano consolida y entrega el informe con los descuentos autorizados por libranza de cada trabajador.		
2		Se revisan las condiciones de cada libranza (monto, plazo, entidad financiera) para verificar que correspondan con lo autorizado.	Tesorero General	Soportes de las libranzas firmadas
3		Se registra la obligación en la contabilidad, afectando las cuentas correspondientes.	Oficina Financiera y Contable	Comprobante de causación
4		Se genera la orden de pago numerada y se autoriza.	Gerencia	Orden de Pago Numerada

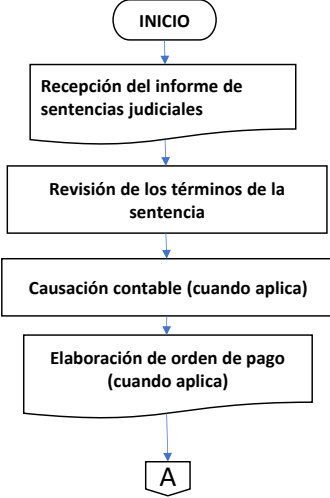
5	A Registro en plataforma bancaria Comunicación a Gerencia Ejecución del pago Archivo y control documental FIN	El tesorero ingresa la orden de pago en la plataforma bancaria para su ejecución.	Tesorero General	N/A
6		Se informa a Gerencia sobre la programación del pago y su estado	Tesorero General	N/A
7		Se efectúa el pago a la entidad financiera y se guarda el fichero bancario como soporte.	Tesorero General	Fichero bancario de pago de la orden.
8		Se archivan todos los soportes (solicitudes, resoluciones, órdenes, comprobantes) en físico o digital.	Jefe Oficina CDI y Talento Humano / Tesorero General	Carpeta física o digital
		Fin del Procedimiento		

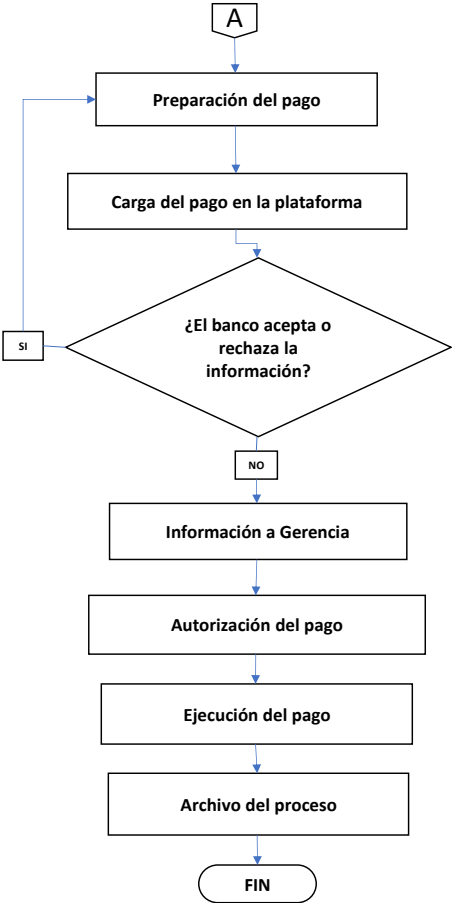
Documentacion asociada:Orden de Pago Numerada, Fichero bancario de pago de la orden.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

10. PROCEDIMIENTO PAGO SENTENCIAS JUDICIALES

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Pago Sentencias Judiciales		
Objetivo del Procedimiento:	Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de fallos judiciales mediante el pago oportuno y adecuado de las sentencias emitidas contra la entidad, garantizando el respeto a las decisiones judiciales y evitando sanciones, intereses o procesos adicionales.		
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la emisión de la Resolución de Liquidación del valor adeudado por parte de Gerencia, y termina con la ejecución del pago por parte de Tesorería.		
Terminos y Definiciones:	Sentencia Judicial: Decisión emitida por un juez o tribunal de la República mediante la cual se obliga a la entidad al cumplimiento de un pago, obligación o reparación económica.		
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina CDI y Talento Humano / Oficina Asesora Jurídica	La sentencia por parte de los de los entes judiciales
1		Inicia con la recepción del informe de sentencias judiciales por parte de Talento Humano y Jurídica, junto con la Resolución de Liquidación emitida por Gerencia que establece descuentos de nómina o sanciones a la entidad.		
2		Se revisan los valores, condiciones, fechas y soportes de cada sentencia.	Tesorero General	Soportes de las sentencias
3		Se realiza la causación contable cuando la instrucción proviene de la Oficina Asesora Jurídica.	Oficina Financiera y Contable	Causación
4		Se emite la orden de pago numerada cuando el trámite es remitido por la Oficina Jurídica.	Gerencia	Orden de Pago Numerada

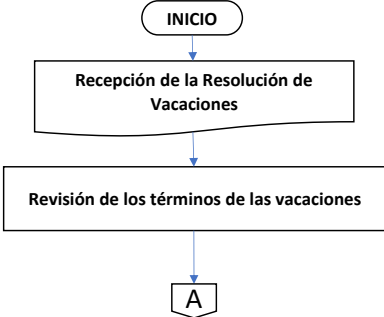
5		Una vez autorizados los valores, el Tesorero prepara la información para carga en el sistema bancario, validando datos del beneficiario, tipo de cuenta, NIT o cédula, y montos.	Tesorero General	N/A
6		Se ingresa al sistema bancario y se registra la transacción correspondiente al pago, dejando evidencia digital del cargue.	Tesorero General	N/A
7		Se confirma que la información registrada no presente errores, inconsistencias o rechazos por parte de la entidad bancaria.	Tesorero General	N/A
8		Se notifica a Gerencia sobre el pago cargado, los valores cargados y el estado del trámite, para su autorización final.	Tesorero	N/A
9		La Gerencia ingresa al sistema bancario y autoriza formalmente el pago de la sentencia judicial.	Gerencia	Comunicación verbal o registro interno
10		Se completa el pago en la plataforma bancaria, quedando el comprobante oficial del desembolso generado por el sistema.	Tesorero General	Fichero o comprobante bancario del pago
11		Se archivan todos los documentos: sentencia, soportes, causación, orden de pago, comprobantes bancarios y comunicaciones, para control interno y auditoría.	Jefe Oficina CDI y Talento Humano / Oficina Asesora Jurídica / Tesorero General	Expediente físico o digital
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

11. PROCEDIMIENTO PAGO DE VACACIONES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Procedimiento:	Pago de Vacaciones		
Objetivo del Procedimiento:	Garantizar el pago oportuno, correcto y conforme a la normatividad laboral vigente de las vacaciones causadas por los trabajadores de UNIMOS S.A. E.S.P., asegurando el cumplimiento de las obligaciones laborales y la adecuada gestión administrativa y financiera del proceso.		
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la emisión de la Resolución de Liquidación de Vacaciones por parte de Gerencia o Talento Humano y finaliza con la ejecución del pago por parte del área de Tesorería, incluyendo la verificación, causación contable, autorización y archivo de los soportes del proceso.		
Terminos y Definiciones:	Vacaciones: Derecho laboral que consiste en el disfrute de un periodo de descanso remunerado, causado después de un año de servicios. Puede pagarse anticipadamente o liquidarse cuando el trabajador las disfruta o se retira. Resolución de Vacaciones: Documento emitido por Talento Humano y/o Gerencia que establece los días causados, valores a pagar y fechas de disfrute. Causación Contable: Registro contable que reconoce la obligación derivada del pago de vacaciones. Orden de Pago: Autorización formal emitida por la Gerencia para ejecutar el desembolso correspondiente.		
Normatividad:	Art. 349 de la Constitución Política de Colombia Ley 38 de 1989 Estatuto Organico del Presupuesto General de la Nación. Ley 179 de 1994		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe Oficina CDI y Talento Humano	Liquidación de Vacaciones – Resolución de Vacaciones
1		Inicia con la recepción de la Resolución de Vacaciones emitida por Talento Humano, donde se detallan los días causados, periodo correspondiente y valor a pagar al trabajador.		
2		El Tesorero revisa los valores liquidados, periodos correspondientes, días compensados o disfrutados, deducciones aplicadas y soportes para garantizar exactitud.	Tesorero General	Soportes de las Vacaciones

3	A ¿La información está correcta? SI NO	Se valida si la liquidación presenta errores o inconsistencias.	Tesorero General	N/A
4	Solicitar corrección a Talento Humano	En caso de errores, se devuelve la resolución para ajustes.	Tesorero General	Observaciones Resolución
5	Recepción de resolución ajustada	Se recibe la versión corregida y validada.	Tesorero General	Resolución Ajustada
6	Causación contable	Se registra contablemente la obligación correspondiente al pago de vacaciones, según lo definido en la resolución emitida por Talento Humano.	Oficina Financiera y Contable	Causación contable
7	Preparación del pago para cargue bancario	El Tesorero prepara la información del pago (monto, banco, tipo de cuenta, identificación del trabajador) para su registro en la plataforma bancaria.	Tesorero General	N/A
8	Carga del pago en la plataforma bancaria	Se ingresa al sistema bancario institucional y se registra la transacción correspondiente al pago de vacaciones, dejando evidencia digital del proceso.	Tesorero General	N/A
9	Información a Gerencia	Se informa a Gerencia que el pago se encuentra cargado en el sistema, detallando valores y estado para su autorización final.	Tesorero General	Comunicación verbal o digital
10	Autorización del pago	Gerencia ingresa a la plataforma bancaria y revisa la información cargada, autorizando formalmente el desembolso.	Gerencia	N/A
11	Ejecución del pago	Una vez autorizado, el sistema bancario procesa la transacción y se efectúa el pago al trabajador. Se descarga el comprobante oficial generado por el banco.	Tesorero General	Comprobante o fichero de pago bancario
12	Archivo del proceso FIN	Se archivan todos los documentos generados: resolución, soportes, causación contable, comprobante bancario, y comunicaciones internas, para control interno y auditoría.	Tesorero General	Carpeta o Digital
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

SUBPROCESO CARTERA

12. PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería		
Responsable o líder del Proceso:	Tesorero General		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiates UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Subproceso:	Cartera		
Responsable o líder del subproceso:	Coordinador de Cartera		
Objetivo del subproceso:	Establecer las directrices y actividades necesarias para el registro, control, seguimiento y recuperación de la cartera de la entidad, garantizando la adecuada gestión de los recursos financieros derivados de las obligaciones pendientes de pago por parte de los usuarios, clientes o beneficiarios		
Nombre del Procedimiento:	Cobro persuasivo		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar el cobro de los dineros dejados de percibir por concepto de servicios prestados a los usuarios o terceros, mediante acciones persuasivas que promuevan el pago voluntario y oportuno de las obligaciones antes de iniciar un proceso coactivo o jurídico.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los deudores que presentan obligaciones vencidas frente a la entidad y a los funcionarios encargados de ejecutar las gestiones de cobro persuasivo.		
Terminos y Definiciones:	Cartera: Obligaciones económicas pendientes de pago a favor de la entidad. Cobro persuasivo: Gestión administrativa previa al cobro jurídico para promover el pago voluntario de la deuda. Título ejecutivo: Documento con una obligación clara, expresa y exigible (factura, resolución o decisión judicial). Deudor: Persona natural o jurídica que adeuda dinero a la entidad. Requerimiento prejurídico: Comunicación formal que invita al pago antes de iniciar acciones legales. Acuerdo de pago: Compromiso del deudor para cancelar la obligación en plazos definidos. Mora: Incumplimiento del pago en el tiempo establecido. Cobro coactivo: Proceso legal para recuperar la deuda cuando no hay pago voluntario. Etapas persuasiva: Fase inicial del cobro donde se busca el pago directo sin recurrir a la vía judicial.		
Normatividad:	Ley 1066 del 2006, Decreto Reglamentario 4473 del 2006, Decreto 624 de 1989, las que modifiquen, adiciones o sustituyan.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Coordinador de Cartera	Factura y/o Decisión judicial o administrativa
1	Identificar título de valor o ejecutivo A	El funcionario constatará que el título emanado por la entidad o de una decisión judicial contenga una obligación clara expresa y exigible a cargo de un deudor		

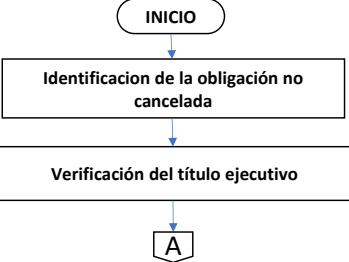
2	A Verificación del estado de la obligación	Se revisa en el sistema financiero o contable el valor adeudado, la fecha de vencimiento y los intereses causados.	Coordinador de Cartera	Reporte de cartera vencida
3	Notificación o comunicación inicial al deudor	Se envía una comunicación formal informando sobre la deuda, monto, concepto y plazo para realizar el pago o acercarse a la entidad.	Coordinador de Cartera	Oficio o correo electrónico
4	Gestión de requerimientos prejurídicos	Los trámites de cobro persuasivo se adelantan mediante comunicación telefónica, correo electrónico, citación escrita, correo certificado, entrevista personal, mensaje de WhatsApp o publicación en la página institucional.	Coordinador de Cartera	Oficios enviados, soportes electrónicos
5	¿El deudor realiza el pago total? SI NO	Se evalúa si el deudor cancela completamente la obligación.	Coordinador de Cartera	N/A
6	Concertación o acuerdo de pago	En caso de que el deudor no pueda cancelar el valor total, se podrá suscribir un acuerdo de pago con plazos y condiciones establecidas por la entidad.	Coordinador de Cartera	Acuerdo de pago debidamente firmado
7	Seguimiento al cumplimiento del acuerdo de pago	Se monitorea el cumplimiento de las cuotas pactadas y se registran los abonos efectuados.	Coordinador de Cartera	me de seguimiento o planilla de p
8	¿El deudor incumple el acuerdo o no paga? NO SI	Se analiza si existe incumplimiento o mora superior a cuatro meses.	Coordinador de Cartera	
9	Terminación de la etapa persuasiva	La presente etapa finalizará cuando se presente alguna de las siguientes causales: 1. Pago total de la obligación. 2. Formalización del acuerdo de pago. 3. Incumplimiento o vencimiento del acuerdo de pago por más de cuatro (4) meses desde la fecha de exigibilidad del título.	Coordinador de Cartera	Resolución y/o Auto de cierre de etapa persuasiva
10	Remisión a cobro jurídico o coactivo (si aplica) FIN	Si no se obtiene respuesta ni pago durante la etapa persuasiva, el caso se remite al área jurídica para continuar con el proceso judicial.	Coordinador de Cartera / Jurídica	Informe de remisión, expediente de cobro
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador de Cartera	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

13. PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterización de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Tesorero General	
Responsable o líder del Proceso:	Coordinador de Cartera	
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley	
Nombre del Subproceso:	Cartera	
Responsable o líder del subproceso:	Coordinador de Cartera	
Objetivo del subproceso:	Establecer las directrices y actividades necesarias para el registro, control, seguimiento y recuperación de la cartera de la entidad, garantizando la adecuada gestión de los recursos financieros derivados de las obligaciones pendientes de pago por parte de los usuarios, clientes o beneficiarios	
Nombre del Procedimiento:	Cobro Coactivo	
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las acciones y directrices necesarias para garantizar el recaudo efectivo de las obligaciones pendientes de pago, derivadas de títulos valores y/o procesos ejecutivos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los ingresos institucionales.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia en el área de Cartera con la identificación y validación de las obligaciones en mora, continúa con la gestión de cobro coactivo y finaliza en la Tesorería General con la recepción y registro de los pagos efectuados. Involucra directamente las dependencias de Cartera y Tesorería.	
Terminos y Definiciones:	Cobro coactivo: Proceso administrativo mediante el cual la entidad exige el pago de una obligación vencida sin necesidad de acudir a la justicia ordinaria. Título valor: Documento que representa una obligación de pago a favor de la entidad. Ejecutivo: Proceso que permite la recuperación judicial de valores adeudados. Deudor: Persona natural o jurídica con obligaciones pendientes frente a la entidad. Cartera: Dependencia encargada del seguimiento, control y recuperación de las obligaciones financieras.	
Normatividad:	Ley 1066 del 2006, Decreto Reglamentario 4473 del 2006, Decreto 624 de 1989, las que modifiquen, adiciones o sustituyan.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Título ejecutivo, certificación de deuda, soportes de cobro persuasivo
1		El proceso inicia cuando existe una obligación clara, expresa y exigible que no ha sido cancelada pese a los requerimientos persuasivos. Se conforma el expediente con el título ejecutivo y demás soportes.		
2		Se revisa que el título cumpla los requisitos del artículo 828 del Estatuto Tributario: obligación clara, expresa y exigible.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Informe de validación

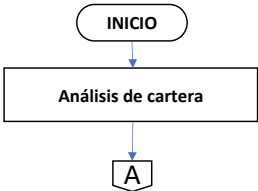
3	A Emisión del acto administrativo de mandamiento de pago	El funcionario ejecutor expide el mandamiento de pago, ordenando al deudor cancelar la obligación principal, intereses y costas procesales dentro del término legal.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Resolución o Auto
4	Notificación al deudor	Se notifica personalmente o por los medios legales al deudor el mandamiento de pago, informándole los valores adeudados y el término para pagar o presentar excepciones.	Tesorería General - Coordinador de Cartera / Oficina Asesora Jurídica	Notificación
5	NO ¿El deudor presenta excepciones? SI	Se evalúa si el deudor presenta excepciones dentro del término legal.	Tesorería General - Coordinador de Cartera / Oficina Asesora Jurídica	N/A
6	Recepción y análisis de excepciones	Si el deudor presenta excepciones dentro del término legal, el funcionario las analiza y emite el acto que las resuelve, aceptándolas o rechazándolas.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	excepciones, auto que resuelve ex
7	Acto administrativo de medidas cautelares	Si no hay pago ni excepciones válidas, se ordenan medidas cautelares como embargo y secuestro de bienes, cuentas o derechos del deudor, conforme al artículo 837 del Estatuto Tributario.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Auto de embargo o secuestro
8	Liquidación del crédito	Se determina el valor total actualizado de la deuda, incluyendo capital, intereses, sanciones y costas del proceso.	Oficina Contable / Oficina Asesora Jurídica	Liquidación
9	Acto administrativo de seguir adelante con la ejecución	Vencido el término del artículo 830 del Estatuto Tributario sin pago ni excepciones, el funcionario ordena continuar con la ejecución, incluyendo el remate de los bienes embargados.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Resolución o Auto
10	Remate de bienes	Se realiza el proceso de avalúo de bienes embargados conforme a la normatividad vigente.	ía General / Oficina Asesora Ju	Acta de remate
11	Aplicación de los recursos obtenidos	Los valores recuperados del remate o pagos voluntarios se aplican al crédito, y se registran los movimientos contables correspondientes.	esorería General / Contabilidad	probantes contables, recibos de p
12	Cierre del procedimiento coactivo	El proceso termina cuando, el deudor haya realizado el pago total de la obligación o realice la suscripción de un acuerdo de pago, cuando prospere algunas de las esepciones, por prescripción, por costo o beneficio o se extingue la obligación por cualquier causal legal	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Resolución o Auto
13	Archivo del expediente	Una vez concluido el proceso, se archiva el expediente completo como evidencia de la gestión de cobro coactivo.	Tesorería General - Coordinador de Cartera	Archivo
		Fin del Procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador de Cartera	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

14. PROCEDIMIENTO DEPURACIÓN DE CARTERA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Tesorero General		
Responsable o líder del Proceso:	Coordinador de Cartera		
Objetivo del Proceso:	Manejo de los recursos monetarios de la empresa, relacionados con los ingresos y gastos, de manera organizada y controlada, con sistemas idóneos y apropiados de información, maximizando la oportunidad de los ingresos y gastos, minimizando el riesgo financiero que garantice el apoyo a los procesos o áreas administrativas y misionales. Asegurar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con el cumplimiento establecido en la Ley		
Nombre del Subproceso:	Cartera		
Responsable o líder del subproceso:	Coordinador de Cartera		
Objetivo del subproceso:	Establecer las directrices y actividades necesarias para el registro, control, seguimiento y recuperación de la cartera de la entidad, garantizando la adecuada gestión de los recursos financieros derivados de las obligaciones pendientes de pago por parte de los usuarios, clientes o beneficiarios		
Nombre del Procedimiento:	Depuracion contable de cartera		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar la depuración contable de las cuentas por cobrar que presenten imposibilidad de recaudo o cumplan con las causales establecidas por la ley, con el fin de garantizar que los estados financieros de la entidad reflejen información veraz, depurada y confiable, optimizando la gestión de cobro y la toma de decisiones administrativas.		
Alcance del Procedimiento:	El procedimiento inicia en el área de cartera con el análisis de las obligaciones registradas y culmina con la aprobación del acto administrativo emitido por la Gerencia. Involucra la participación de las dependencias de Cartera, Tesorería General, Oficina Asesora Jurídica, Contabilidad y Gerencia General.		
Terminos y Definiciones:	Depuración contable: Eliminación o ajuste de cuentas incobrables del registro contable. Cartera: Conjunto de valores o derechos que representan deudas a favor de la entidad. Imposibilidad de recaudo: Situación en la que no es viable recuperar una obligación por causas legales, económicas o administrativas. Comité de sostenibilidad contable: Grupo encargado de analizar y recomendar la depuración de cuentas. Acto administrativo: Documento oficial mediante el cual se autoriza la depuración contable.		
Normatividad:	Decreto 445 del 16 de Marzo de 2017, Decreto 624 de 1989, las que modifiquen, adiciones o sustituyan.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Tesorero General - Coordinador de Cartera	Oficio y formato en Excel con relación de cartera
1		La Oficina de Tesorería y la Oficina de Cartera elaboran la relación de las obligaciones que sean de imposible recaudo o que cumplan con las causales del artículo 2.5.6.3 del Decreto 445 de 2017. Se consideran criterios como antigüedad, costo de gestión, estimación de recaudo potencial y patrimonio del deudor.		

2	A Revisión contable de las obligaciones	El área contable verifica los saldos, documentos soporte y registros asociados a las cuentas por depurar, garantizando la trazabilidad de la información.	Contabilidad	N/A
3	Solicitud de concepto jurídico	Se solicita a la Oficina Jurídica un concepto que sustente la viabilidad o no del cobro, y determine la imposibilidad de gestión administrativa o judicial de la deuda.	Tesorero General - Coordinador de Cartera	Solicitud concepto jurídico
4	Emisión del concepto jurídico	La Oficina Jurídica emite concepto sobre la procedencia o no de la depuración contable.	Oficina Asesora Juridica	Concepto jurídico emitido
5	Evaluación del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable	Con el expediente completo (análisis financiero, soportes y concepto jurídico), el Comité evalúa, analiza y recomienda la depuración contable al representante legal.	Comité de Sostenibilidad Contable	Acta de comité contable
6	NO ¿El Comité recomienda la depuración? SI	Se determina si la recomendación del Comité es favorable o no.	Comité de Sostenibilidad Contable	
7	Elaboración del proyecto de acto administrativo	Si la recomendación es favorable, el área contable elabora el proyecto de resolución que ordena la depuración.	Tesorero General - Coordinador de Cartera	Acto administrativo
8	Expedición del acto administrativo	El representante legal expide la resolución o acto administrativo que autoriza la depuración, los ajustes contables y la actualización de los registros en el sistema de información.	Gerente / Representante Legal	Acto administrativo
9	Ejecución de ajustes contables	El área contable realiza los registros y ajustes contables correspondientes, de acuerdo con lo dispuesto en el acto administrativo.	Contabilidad	N/A
10	Comunicación y archivo FIN	Se comunica la decisión a las dependencias intervinientes y se archiva el expediente completo (análisis, concepto, acta y resolución) como evidencia del proceso.	Tesorero General - Coordinador de Cartera	Acto Administrativo
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinador de Cartera	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

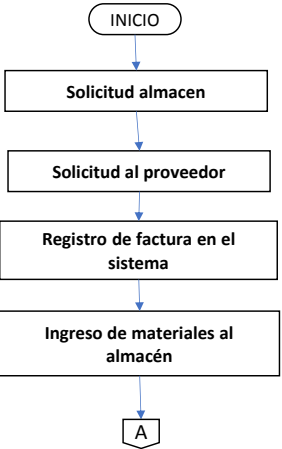
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL



6.5.5. GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS

1. PROCEDIMIENTO ENTRADA Y SALIDA DE ALMACEN

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos		
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General		
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.		
Nombre del Procedimiento:	Entrada y Salida de Almacén		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la recepción de los artículos, bienes o servicios adquiridos por la empresa a través de los diferentes contratos gestionados por las dependencias competentes, garantizando que el proceso se realice de manera ordenada, transparente y conforme a las especificaciones técnicas y contractuales establecidas.		
Alcance del Procedimiento:	El presente procedimiento aplica a todas las dependencias de la empresa que gestionen contratos de adquisición de bienes o servicios, incluyendo, pero sin limitarse, a las áreas de Talento Humano, División Técnica y Almacén. Inicia desde la solicitud y verificación de los artículos adquiridos hasta la recepción final y registro correspondiente en el inventario institucional.		
Terminos y Definiciones:	N/A		
Normatividad:	Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno Artículos clave: Art. 2: proteger los recursos de la entidad Art. 4: documentar procedimientos administrativos Art. 12: establecer controles sobre bienes e inventarios		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	el supervisor del contrato	Solicitud verbal o vía telefónica
1		Inicia con la solicitud de materiales o equipos por parte de las diferentes áreas de la entidad, según sus necesidades operativas. La solicitud se comunica al área encargada de almacén para gestionar su adquisición o entrega.		
2		Almacen realiza la solicitud al proveedor correspondiente, indicando los materiales o equipos requeridos. El proveedor confirma disponibilidad y procede con la entrega.	Almacen	Solicitud verbal o vía telefónica
3		Una vez emitida la factura por parte del proveedor, el encargado de almacén la registra en el software SYS APOLO, con el fin de mantener actualizado el inventario y garantizar el control de los materiales recibidos.	Almacen	Factura de Compra
4		El encargado de almacén recibe los materiales, verifica las cantidades y el estado, y procede a su ingreso en el sistema, especificando fecha, tipo de material y número de factura.	Almacen	Registro en sistema SYS APOLO

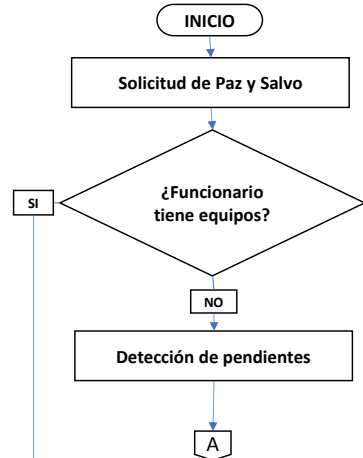
5	A Certificación de entrada	Posteriormente, se expide una certificación de entrada a almacén, la cual se entrega al supervisor del contrato para que gestione el respectivo pago al proveedor.	Almacen	Certificación y/o orden de ingreso
6	Solicitud de salida de materiales	Para la salida de materiales, los jefes de cada dependencia diligencian una solicitud, la cual se registra en el sistema SYS APOLO, identificando al solicitante mediante su número de cédula y especificando el material requerido.	Jefe de dependencia / Almacén	Registro en sistema SYS APOLO
7	Entrega y registro de salida	El área de almacén entrega el material solicitado, registrando la salida en el sistema SYS APOLO y dejando constancia del solicitante y la fecha de entrega.	Almacen	Registro en sistema SYS APOLO
8	Cierre del procedimiento	Para las salidas de materiales no se expide certificación, pero el registro queda documentado en el sistema, asegurando la trazabilidad y control del inventario.	Almacen	Registro en sistema SYS APOLO
	FIN	Fin del procedimiento		

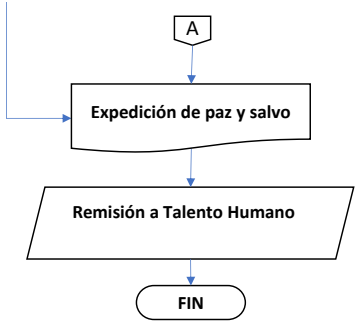
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Tesorero General	Tesorero General	Tesorero General
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos		
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General		
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.		
Nombre del Procedimiento:	Expedicion de Paz Y Salvo		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el proceso mediante el cual se expide el certificado de paz y salvo a los funcionarios que no presentan deudas, compromisos o equipos pendientes con las áreas de Archivo y Almacén, garantizando la verificación adecuada antes de su desvinculación o trámite administrativo correspondiente.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a las dependencias que intervienen en el proceso de retiro o desvinculación de trabajadores. Inicia con la solicitud del paz y salvo por parte de Talento Humano, incluye la verificación en Archivo, Almacén y Control Interno, y finaliza con la entrega del certificado a Talento Humano para su respectiva liquidación		
Terminos y Definiciones:	Automotor: Hace referencia a los vehículos o medios de transporte asignados por la entidad para el cumplimiento de funciones institucionales. Archivo: Dependencia responsable de custodiar, administrar y conservar los documentos institucionales, verificando la entrega y devolución de los mismos por parte de los funcionarios. Paz y Salvo: Certificado que acredita que un funcionario no presenta deudas, equipos ni documentos pendientes con la entidad.		
Normatividad:	No hay una única ley que imponga el paz y salvo en todas las entidades, pero el Decreto 2578 de 2012 exige la entrega de inventario de documentos y bienes al terminar cargos o contratos: El responsable del archivo debe exigir que funcionarios/contratistas entreguen inventario documental. Documentos físicos y electrónicos (en computadoras, dispositivos, sistemas) deben ser incluidos en el inventario.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Quien lo solicita	Manera verbal o escrita
1		El procedimiento inicia con la solicitud del paz y salvo, la cual puede ser realizada verbalmente por el funcionario o por solicitud escrita del área de Talento Humano.		
2		El área de Almacén realiza la verificación en sus registros y en el archivo correspondiente para identificar si el funcionario tiene equipos, herramientas o materiales asignados.	Almacén	Registro de préstamos
3		Si el funcionario tiene elementos pendientes por devolución, no se podrá expedir el paz y salvo. En este caso, se informa al área de Control Interno y Talento Humano para el respectivo seguimiento y resolución.	Almacén	Informe de novedades

4		Si no se evidencian pendientes, el área de Almacén procede a emitir el paz y salvo, certificando que el funcionario no presenta deudas ni equipos asignados.	Almacén	Formato de Paz y Salvo expedido
5		El documento expedido es remitido al área de Talento Humano para su incorporación en el proceso de liquidación o trámite administrativo correspondiente.	Almacén	Paz y Salvo expedido
6		Cierre Procedimiento El proceso culmina cuando Talento Humano recibe y archiva el paz y salvo en el expediente del funcionario, completando el trámite.	Talento Humano	Expediente del funcionario

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Almacen	Almacen	Almacen
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO DE PRESTAMO DE EQUIPOS, PAQUEADERO Y ARCHIVO

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos		
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General		
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.		
Nombre del Procedimiento:	Prestamo de Equipos, parque automotor y archivo.		
Objetivo del Procedimiento:	Establecer las directrices para la solicitud, préstamo, control, seguimiento y devolución de los equipos, vehículos del parque automotor y documentos de archivo a entidades o personas internas y externas, garantizando la trazabilidad, integridad, custodia y correcta utilización de los bienes de la entidad, conforme a las normas internas de administración de recursos y bienes institucionales.		
Alcance del Procedimiento:	El presente procedimiento inicia con la solicitud formal del préstamo de equipos, vehículos o documentos pertenecientes a la entidad y aplica a todas las dependencias, funcionarios o terceros autorizados que requieran temporalmente estos recursos. Concluye con la devolución y verificación del bien prestado en las mismas condiciones en que fue entregado, dejando los respectivos registros en el sistema y archivos del área de Almacén.		
Terminos y Definiciones:	Automotor: Vehículo propiedad de la entidad, destinado al cumplimiento de actividades operativas, administrativas o de apoyo logístico, sujeto a préstamo temporal según disponibilidad y autorización. Archivo: Conjunto de documentos físicos o digitales bajo custodia institucional que pueden ser facilitados temporalmente para fines administrativos, jurídicos o de gestión interna, conservando su integridad y confidencialidad.		
Normatividad:	Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 87 de 1993 sobre Sistema de Control Interno, la Ley 489 de 1998, el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 1737 de 1998 que reglamenta el uso de vehículos oficiales. Asimismo, se sustenta en el Decreto 1068 de 2015 (administración de bienes del Estado) y en las disposiciones del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), en lo relacionado con la custodia, uso indebido y responsabilidad por pérdida o daño de bienes.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO	Inicio del procedimiento	Quien lo solicita	Solicitud verbal o escrita
1	Solicitud de Prestamo	Se inicia el proceso cuando un funcionario requiere un equipo, vehículo o documento en préstamo. La solicitud puede hacerse de manera verbal o escrita; si es escrita, deberá enviarse con al menos tres (3) días de anticipación al área de Almacén.		
2	Diligenciamiento de la solicitud	El solicitante debe especificar: nombre completo, dependencia, objetivo del préstamo, tipo de equipo o documento requerido, tiempo estimado de uso y responsable durante el periodo del préstamo.	Quien lo solicita	Formato de solicitud
3	Revisión y autorización	El encargado de Almacén revisa la disponibilidad del equipo, vehículo o documento solicitado. Si es viable, emite un Acta de Préstamo firmada por el responsable, autorizando formalmente la entrega del bien.	Almacén	Acta de préstamo
	A			

4	<pre>graph TD; A[A] --> B[Notificación de no disponibilidad]; B --> C[Entrega del recurso]; C --> D[Uso y custodia del recurso]; D --> E[Devolución del recurso]; E --> F[/Registro del préstamo/]; F --> G{¿incumple a los terminos del prestamo?}; G -- NO --> H[Cierre del procedimiento]; G -- SI --> I[Sanciones por incumplimiento]; I --> H; H --> J([FIN]);</pre>	En caso de que el recurso no esté disponible o no se cumplan los requisitos, se notifica por escrito la negativa con su debida justificación.	Almacén	Solicitud de notificación
5		Si hay diponibilidad del recurso, se realiza la entrega del equipo, vehículo o documento al solicitante, previa firma del Acta de Préstamo. En el caso de vehículos, se efectúa una inspección previa registrando condiciones de posibles daños.	Gerencia	Acta de préstamo firmada
6		El solicitante es responsable del uso adecuado y seguro del equipo, vehículo o documento. No se permite la cesión a terceros sin autorización escrita. Cualquier daño, pérdida o alteración debe reportarse de inmediato al área de Almacén.	Solicitante / Almacén	
7		El solicitante debe devolver el recurso en el plazo acordado. El encargado de Almacén realiza la verificación visual del estado del bien y actualiza el registro de préstamo con su devolución.	Almacén	Acta de préstamo con constancia de devolución
8		Se archivan los documentos relacionados (solicitud, acta de préstamo y devolución) para control y trazabilidad.	Almacén	Carpeta/ Libro de registro de préstamos
9			Almacén	
10		En caso de incumplimiento de los términos del préstamo, se podrán aplicar las siguientes medidas: • Suspensión de futuros préstamos. • Reporte a las áreas de Jurídica, Talento Humano y Control Interno. • Cobro por pérdida o deterioro del bien.	Jurídica, Talento Humano y Control Interno	
11		Se da por finalizado el proceso una vez verificada la devolución, actualizado el registro y archivada la documentación correspondiente.	Almacén	Registro Actualizado
Fin del Procedimiento				

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Almacén	Almacén	Almacén
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

SUBPROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

4. PROCEDIMIENTO SOLICITUD POR DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos	
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General	
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.	
Nombre del Subproceso:	Gestion de Informacion	
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinadora de Gestión de Archivo	
Objetivo del Subproceso:	Garantizar la administración eficiente de los documentos producidos y recibidos por las diferentes dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., mediante su adecuada organización, conservación, consulta, transferencia y disposición final, con el fin de asegurar la trazabilidad, integridad y cumplimiento normativo dentro del Sistema de Gestión Documental, contribuyendo a la transparencia, eficiencia administrativa y preservación de la información institucional.	
Nombre del Procedimiento:	Solicitudes por devolución de línea e internet, suspensiones temporales, cambios de plan y terminación de contratos	
Objetivo del Procedimiento:	Verificar, registrar y custodiar adecuadamente la documentación entregada por el área de Atención al Usuario, relacionada con la gestión contractual de los abonados, desde su recepción hasta su ingreso al archivo de Gestión de la Información, con el propósito de garantizar la correcta organización, trazabilidad, disponibilidad y conservación de los documentos, asegurando el cumplimiento de los procedimientos internos y la normativa vigente en materia de gestión documental.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la entrega de la documentación por parte de Atención al Usuario a gestion de la Informacion, continúa con la firma en el libro de control por parte de atencion al usuario, la verificación línea por línea de la información recibida frente al listado entregado, y finaliza con la incorporación del documento en la carpeta correspondiente del archivo.	
Terminos y Definiciones:	Abonado: Persona natural o jurídica que tiene un contrato activo con UNIMOS S.A. E.S.P. Cambio de plan: Modificación en el tipo de servicio contratado. Finalización de contrato: Culminación formal del vínculo contractual con el usuario. Libro de control: Registro físico que permite el seguimiento a la documentación recibida. Atención al Usuario: Dependencia encargada de la atención directa a los clientes y la formalización documental de sus requerimientos.	
Normatividad:	Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos: Establece principios y reglas para la organización, conservación y consulta de los archivos del Estado. Decreto 1080 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Cultura) – Libro 2, Parte 8, Título 3: Reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, la organización de documentos y la gestión documental. Acuerdo 001 de 2024 – Archivo General de la Nación Acuerdo Único de la Función Archivística: define criterios técnicos y jurídicos para la gestión archivística en el Estado colombiano, incorporación de expedientes electrónicos, procesos de organización documental, acceso, transferencia y disposición final de documentos.	

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO		Atencion al Usuario	Oficio y solicitudes
1	Recepción de documentación	Se recibe desde el área de Atención al Usuario el listado de solicitudes relacionadas con devoluciones de línea e internet, suspensiones temporales, cambios de plan y finalización de contratos de prestación del servicio.		
2	Verificación del listado	La coordinadora de archivo revisa y valida mensualmente el listado de abonados remitidos, verificando que la información coincida con las solicitudes recibidas.	Atencion al Usuario	Formato de control de atención al usuario.
3	¿El listado cumple con los criterios establecidos?	Sí → continúa el proceso No → archivo no recibe la información	Gestion de la información	NA
4	Firma de aceptación	Se firma el libro o formato de control por parte de ambas áreas (Atención al Usuario y Gestión de la Información), dejando constancia de la entrega y recepción de la documentación.		
5	Registro de control	La coordinadora de archivo actualiza el registro mensual de devoluciones, suspensiones, cambios de plan y finalización de contratos, garantizando la trazabilidad del proceso.	Gestion de la información	Control de registro informacion suministrada
6	Búsqueda de expediente físico	Se localiza el expediente físico correspondiente en el archivo, de acuerdo con la naturaleza y origen del documento recibido.	Gestion de la información	NA
7	¿Se localiza el expediente físico?	Sí → continúa No → dejar constancia y gestionar búsqueda adicional		
8	Incorporación al archivo	Una vez localizado el expediente, se integra la nueva documentación en la carpeta o serie correspondiente, siguiendo la línea del proceso (devolución, suspensión, cambio o finalización).	Gestion de la información	NA
9	Remisión al archivo de origen	Tras su incorporación, se devuelve o remite el expediente al archivo o ubicación correspondiente para su custodia definitiva.	Gestion de la información	NA
	FIN	Fin del Proceso		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinadora de Archivo	Almacen	Almacen
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

5. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y VERIFICACIUÓN DEL FUID

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos	Página 1 de 2
1. Información General del Proceso		
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos	
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General	
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.	
Nombre del Subproceso:	Gestion de Informacion	
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinadora de Gestión de Archivo	
Objetivo del Subproceso:	Garantizar la administración eficiente de los documentos producidos y recibidos por las diferentes dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., mediante su adecuada organización, conservación, consulta, transferencia y disposición final, con el fin de asegurar la trazabilidad, integridad y cumplimiento normativo dentro del Sistema de Gestión Documental, contribuyendo a la transparencia, eficiencia administrativa y preservación de la información institucional.	
Nombre del Procedimiento:	Recepción y Verificación del Formato Único de Inventario Documental (FUID) y Carpetas Archivísticas	
Objetivo del Procedimiento:	Recibir y validar técnicamente las carpetas documentales remitidas por las diferentes dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., mediante la verificación del cumplimiento de los lineamientos archivísticos establecidos, con el fin de garantizar el adecuado control, organización y correcto ingreso de la documentación al archivo central, asegurando la integridad y trazabilidad de la información institucional.	
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la recepción del Formato Único de Inventario Documental (FUID) y las carpetas provenientes de las dependencias, continúa con la verificación del rótulo, contenido y estado físico de la documentación, y finaliza con el ingreso formal de los expedientes al archivo central.	
Terminos y Definiciones:	Transferencia documental: Proceso mediante el cual las dependencias de la entidad remiten la documentación al Archivo Central para su custodia, organización, conservación y control, conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Documental. FUID (Formato Único de Inventario Documental): Documento que relaciona de manera detallada los expedientes o series documentales que se transfieren, permitiendo su identificación, control y trazabilidad dentro del proceso archivístico. Rótulo: Etiqueta o identificación visible que se coloca en las carpetas o cajas archivísticas, con el fin de señalar su contenido, código, dependencia productora y fechas extremas de los documentos.	
Normatividad:	Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos: Establece principios y reglas para la organización, conservación y consulta de los archivos del Estado. Decreto 1080 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Cultura) – Libro 2, Parte 8, Título 3: Reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, la organización de documentos y la gestión documental. Acuerdo 001 de 2024 – Archivo General de la Nación Acuerdo Único de la Función Archivística: define criterios técnicos y jurídicos para la gestión archivística en el Estado colombiano, incorporación de expedientes electrónicos, procesos de organización documental, acceso, transferencia y disposición final de documentos.	

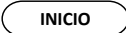
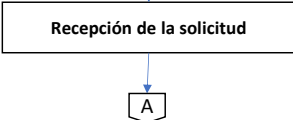
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0	INICIO			
1	Recepción de carpetas	Recepción de carpetas y del Formato Único de Inventario Documental (FUID) remitidos por las diferentes dependencias.	Dependencia solicitante	Solicitud de transferencia documental
2	Verificación física	Revisión del estado de las carpetas, rótulos y contenido documental, de acuerdo con la información consignada en el FUID.	Gestion de la información	Archivo FUID
3	Control técnico	Confirmación de que la documentación cumpla con los requisitos archivísticos establecidos: organización, foliación, rotulado y listado correspondiente.	Gestion de la información	Listado de chequeo / control técnico
4	¿La documentación cumple con los requisitos archivísticos?	Sí → continúa el proceso No → devolución a la dependencia para ajustes.	Gestion de la información	
5	Inventario Documental	Se registra infomración en el inventario unico documental	Gestion de la información	Hoja de Control Tranferencias Documentales Acta de Transferencia Docuemntal
6	Constancia de recepción	Emisión de la constancia de recepción y conformidad, notificando a la dependencia remitente el resultado de la verificación técnica.	Gestion de la información	Oficio de recepción firmada
7	Almacenamiento	Ubicación y almacenamiento de las carpetas en el Archivo Central bajo condiciones adecuadas de conservación y seguridad.	Gestion de la información	Registro de ubicación física
8	Cierre del procedimiento	Actualización de los registros en el sistema de gestión documental, consolidando el inventario general del Archivo Central.	Gestion de la información	Reporte Inventario Documental
	FIN	Inicio del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinadora de Archivo	Almacen	Almacen
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

6. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE EXPEDIENTES DOCUMENTALES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Gestion de Recursos Fisicos		
Responsable o líder del Proceso:	Almacenista General		
Objetivo del Proceso:	Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.		
Nombre del Subproceso:	Gestion de Informacion		
Responsable o líder del Subproceso:	Coordinadora de Gestión de Archivo		
Objetivo del Subproceso:	Garantizar la administración eficiente de los documentos producidos y recibidos por las diferentes dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., mediante su adecuada organización, conservación, consulta, transferencia y disposición final, con el fin de asegurar la trazabilidad, integridad y cumplimiento normativo dentro del Sistema de Gestión Documental, contribuyendo a la transparencia, eficiencia administrativa y preservación de la información institucional.		
Nombre del Procedimiento:	Atención de solicitudes verbales y escritas para la búsqueda de expedientes documentales		
Objetivo del Procedimiento:	Atender de manera oportuna, eficiente y conforme a la normativa vigente las solicitudes verbales o escritas relacionadas con la localización y entrega de información solicitada, con el propósito de garantizar una respuesta adecuada, transparente y oportuna a los requerimientos de los usuarios y entidades competentes.		
Alcance del Procedimiento:	Inicia con la recepción de la solicitud (verbal o escrita) por parte de un funcionario o usuario autorizado y termina con la entrega del expediente solicitado, su consulta o la notificación de no localización. Involucra las áreas que generan, gestionan y custodian documentos.		
Terminos y Definiciones:	Expediente: Conjunto de documentos reunidos por un mismo trámite o asunto. Solicitud verbal: Petición realizada directamente por un usuario, se deja registro en libro de prestamos. Solicitud escrita: Petición radicada por medio físico o electrónico con registro documental. SIGA: Sistema de Gestión de Archivo. GD: Gestión Documental.		
Normatividad:	Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos: Establece principios y reglas para la organización, conservación y consulta de los archivos del Estado. Decreto 1080 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Cultura) – Libro 2, Parte 8, Título 3: Reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, la organización de documentos y la gestión documental. Acuerdo 001 de 2024 – Archivo General de la Nación Acuerdo Único de la Función Archivística: define criterios técnicos y jurídicos para la gestión archivística en el Estado colombiano, incorporación de expedientes electrónicos, procesos de organización documental, acceso, transferencia y disposición final de documentos.		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Dependencia solicitante	Oficio, correo institucional
1		Se recibe la solicitud de información de manera formal (oficio o correo institucional) o verbal, verificando que contenga los datos necesarios para su atención.		

2	<pre>graph TD A[A] --> B[Atención de la solicitud] B --> C{¿La información fue localizada?} C -- SI --> E[Verificación y entrega de la información] C -- NO --> D[Constancia de no disponibilidad] E --> F{¿La información es física o digital?} F -- física --> G[Registro de salida de información física] F -- digital --> I[Respuesta a solicitudes digitales] G --> H[Devolución de información física] H --> J[Cierre y registro de control] I --> J J --> K([FIN])</pre>	La coordinadora de archivo analiza la solicitud y procede a realizar la búsqueda en el archivo físico o digital, según corresponda.	Gestion de la información	N/A
3		Sí → continúa No → dejar constancia escrita de no disponibilidad	Gestion de la información	N/A
4		Registro de constancia de información no encontrada.	Gestion de la información	Constancia de no Disponibilidad
5		Verificación y entrega de la información	Gestion de la información	Oficio, correo institucional
6		Si la información es localizada, se entrega de acuerdo con la necesidad (digital o física) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud. En caso de no encontrarse, se deja constancia escrita de la no disponibilidad en el archivo.	Gestion de la información	
7		En las solicitudes de documentos físicos, se registra la salida en el Libro de Control Documental, estableciendo un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de préstamo.	Gestion de la información	Libro de Control Documental
8		Una vez cumplido el tiempo de préstamo, el solicitante devuelve la carpeta con los folios completos; la Gestión de la Información verifica y archiva nuevamente en la carpeta de origen.	Gestion de la información	Libro de Control Documental
9		Cuando la información es digital, se envía la respuesta mediante correo institucional, adjuntando los archivos solicitados y registrando la atención brindada.	Gestion de la información	Oficio, Correo Institucional
10	Fin del Proceso.	Una vez confirmada la entrega (física o digital), se archiva la evidencia de atención y se actualiza el registro de control de información suministrada.	Gestion de la información	Registro de control de información suministrada

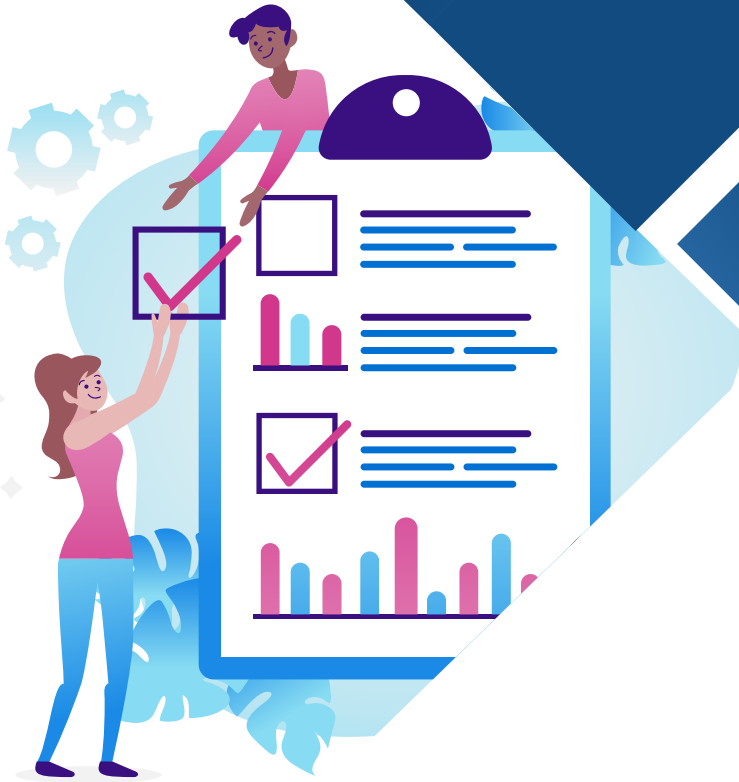
Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Coordinadora de Archivo	Almacen	Almacen
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Unimos
Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

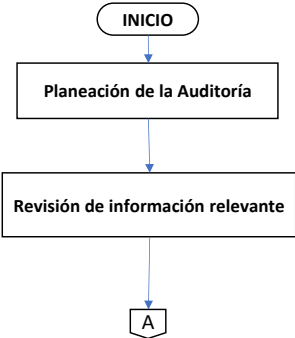
CONTROL INTERNO



6.7. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO

1. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 3
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Control Interno		
Responsable o líder del Proceso:	Asesor de Control Interno		
Objetivo del Proceso:	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. para orientar a la alta dirección y responsables de procesos o áreas en la toma de decisiones que permitan el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.		
Nombre del Procedimiento:	Auditoría Interna		
Objetivo del Procedimiento:	Realizar auditorías internas de manera sistemática, objetiva e independiente con el fin de verificar la eficacia de los procesos institucionales, para garantizar la mejora continua, fortalecer el control interno y optimizar la gestión administrativa de la entidad.		
Alcance del Procedimiento:	Este procedimiento aplica a todas las oficinas, procesos, procedimientos, planes, proyectos y actividades de UNIMOS S.A. E.S.P., que estén sujetas a evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, desde la planificación hasta la emisión del informe final y el seguimiento al plan de mejoramiento		
Terminos y Definiciones:	Auditoría Interna: Actividad independiente y objetiva que tiene por finalidad agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Hallazgo: resultado de una auditoria que indica que un proceso, producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos en la norma Obervación: Resultado de una auditoria que indica que un proceso, producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos en la norma, con oportunidad de mejora. Recomendación: Sugerencia de mejora derivada de los hallazgos y/o observaciones identificados. Plan de Mejoramiento: Documento que contiene las acciones correctivas y preventivas definidas para atender los hallazgos de auditoría.		
Normatividad:	C.P Art 209-269, Ley 87 de 1993, Ley 872 de 2003,Decreto 1083 de 2015,Decreto 1499 de 2017, Ley 190 de 1995 ,Ley 1757 de 2015		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Asesor Control Interno	Borrador de auditoria
1		Fase 1 En esta etapa se realiza la preparación previa a la ejecución de la auditoría. Las actividades incluyen:		
2		Se analizan los planes, actividades, obligaciones y procesos que están bajo la responsabilidad de la dependencia a auditar. Esto permite al equipo auditor comprender el contexto y los riesgos asociados.	Asesor Control Interno	Manual de funciones, con la Ley, la Normatividad que Emita el Gobierno Nacional ,Departamental, Alcaldia.
		Se organiza la logística y los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría. Esto incluye:		

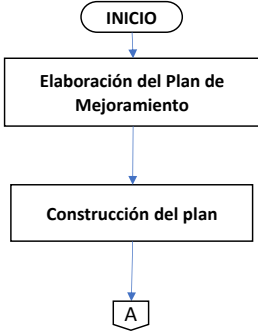
3	A Preparación de la visita de auditoría	*La elaboración de un cronograma de trabajo. *La recopilación de información preliminar. *La preparación de herramientas como listas de chequeo o listas de verificación, que contienen preguntas clave alineadas con los criterios de auditoría. *La planificación del diálogo inicial con el auditado, donde se establecerán las expectativas y se explicará el alcance de la auditoría.	Asesor Control Interno	N/A
4	Ejecución de la Auditoría	Fase 2 Esta fase corresponde a la realización efectiva de la auditoría en campo. Se divide en varias actividades:	Jefe de control interno y el auditado	N/A
5	Reunión de apertura	Se lleva a cabo una reunión inicial con los responsables del área auditada. En esta reunión se presenta el equipo auditor, se explica el objetivo, el alcance, la metodología y se aclaran dudas. Esta instancia busca generar un ambiente de colaboración y transparencia.	Asesor Control Interno y el Auditado	Notificacion auditoria interna
6	Desarrollo del plan de auditoría	Se implementa el plan previamente diseñado, utilizando la lista de chequeo como guía. Esta lista contiene preguntas relacionadas con los procesos, normativas y criterios que deben cumplirse. El objetivo es verificar si las actividades se están ejecutando conforme a lo establecido.	Asesor Control Interno y el Auditado	Formato del plan Anual de auditoria / apertura de la auditria interna
7	Recolección de evidencia objetiva	Durante la auditoría, se recopila información mediante entrevistas, revisión de documentos, observación directa y otros medios. Esta evidencia debe ser verificable, objetiva y suficiente para sustentar los hallazgos.	Asesor Control Interno y el Auditado	N/A
8	Reunión de cierre	Auditoría, se realiza una reunión de cierre con el auditado. En esta reunión, la Jefatura de Control Interno presenta un resumen de los hallazgos, sin importar si los resultados son positivos o negativos. Se aclaran dudas y se informa sobre los siguientes pasos del proceso.	Asesor Control Interno y el Auditado	Acta de Cierre de la Auditoria
9	Comunicación de Resultados	Fase 3 En esta fase se formalizan y comunican los resultados obtenidos durante la auditoría:	Asesor Control Interno	N/A
10	Informe preliminar	Se elabora un documento que contiene los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Este informe es presentado al auditado, quien tiene la oportunidad de revisarlo, hacer comentarios, presentar evidencia adicional o llegar a acuerdos sobre las observaciones.		
11	¿Auditado presneta observaciones?	Se analiza si el auditado presenta observaciones o evidencia adicional sobre el informe preliminar.	Asesor Control Interno	N/A
12	Validación Observaciones	Se determina si las observaciones son válidas para ajustar o mantener los hallazgos del informe.	Asesor Control Interno y el Auditado	N/A
13	Informe final B	Una vez consideradas las observaciones del auditado, se elabora el informe final. Este documento refleja los resultados definitivos de la auditoría y debe ser aprobado por ambas partes: el auditor y el auditado. El informe se remite al auditado o al representante legal de la entidad.	Asesor Control Interno y el Auditado	Documento de Informe
Nota: Aunque no se establece un plazo estricto para la emisión del informe, se recomienda que se realice en un tiempo prudente y oportuno, que permita tomar acciones correctivas de manera eficaz.				

14	B Planes de Mejoramiento Diseño de planes de mejoramiento Monitoreo del cumplimiento Evaluación de resultados del seguimiento FIN	Fase 4 Cuando durante la auditoría se identifican debilidades, incumplimientos o áreas de mejora, se procede a:	Asesor Control Interno	Planes de Mejoraiento
15		La Jefatura de Control Interno formula planes de acción correctiva, en coordinación con el jefe de la oficina auditada. Estos planes deben responder a las necesidades específicas detectadas y estar alineados con las guías de la Función Pública y las normas internacionales de calidad.	Asesor Control Interno	Plan de mejoramiento
16		Se realiza un seguimiento periódico para verificar que las acciones correctivas se estén implementando de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos. Este seguimiento es clave para garantizar la mejora continua de los procesos institucionales.	Asesor Control Interno	N/A
17		Se determina si los planes de mejoramiento se cumplieron en su totalidad y si lograron corregir las deficiencias detectadas.	Asesor Control Interno	Informe de Seguimiento
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: Notificacion auditoria interna, Formato del plan Anual de auditoria, apertura de la auditria interna, Acta de Cierre de la Auditoria, Plan de mejoramiento.

Elaboro	Reviso	Aprobo
Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

2. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01	
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01	
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025	
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2	
1. Información General del Proceso				
Nombre del Proceso	Control Interno			
Responsable o líder del Proceso:	Asesor de Control Interno			
Objetivo del Proceso:	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. para orientar a la alta dirección y responsables de procesos o áreas en la toma de decisiones que permitan el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.			
Nombre del Procedimiento:	Evaluación y seguimiento a planes de mejoramiento			
Objetivo del Procedimiento:	Definir las actividades para la evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de auditorías internas, externas o requerimientos de entes de control, con el propósito de verificar su cumplimiento y efectividad.			
Alcance del Procedimiento:	Aplica a todos los planes de mejoramiento institucionales de UNIMOS S.A. E.S.P., desde su formulación y registro hasta la verificación de avances y cierre de hallazgos y/o observaciones, incluyendo aquellos generados por auditorías internas y entes de control externo.			
Terminos y Definiciones:	Plan de Mejoramiento: Conjunto de acciones correctivas y preventivas definidas para subsanar debilidades o no conformidades identificadas. Seguimiento: Actividad orientada a verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones definidas en los planes de mejoramiento. Hallazgo: resultado de una auditoria que indica que un proceso, producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos en la norma Obervación: Resultado de una auditoria que indica que un proceso, producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos en la norma, con oportunidad de mejora. Estado del Plan: Nivel de avance de las acciones definidas frente al cronograma establecido.			
Normatividad:	Ley 87 de 1993,Decreto 1499 de 2017,Concepto 052441 de 2024 (Función Pública),Decreto 648 de 2017: Junto con la Ley 87, asigna el rol de seguimiento independiente a la Oficina de Control Interno (OCI)			
2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Asesor de Control Interno	Formato Pla de Mejora
1		Una vez finalizada la auditoría interna y comunicados los resultados, se identifican los hallazgos o no conformidades que requieren acciones correctivas. A partir de estos hallazgos, se inicia la construcción del plan de mejoramiento.		
2		El plan de mejoramiento es un documento formal en el que se detallan: *Los hallazgos identificados. *Las acciones correctivas propuestas para subsanar las debilidades encontradas. *Los responsables de ejecutar dichas acciones. *Las fechas de inicio y finalización de cada acción. Este plan es elaborado en conjunto con el jefe de la oficina auditada, quien asume el compromiso de implementar las mejoras necesarias para fortalecer los procesos institucionales.	Asesor de Control Interno	N/A

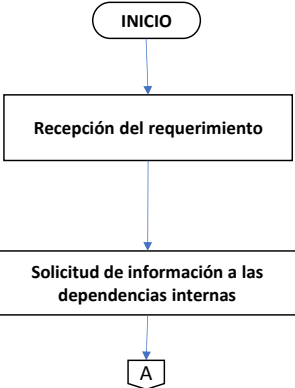
3	<pre>graph TD; A[A] --> B[Revisión y Seguimiento del Plan]; B --> C[Visitas de seguimiento]; C --> D{Evaluación del Cumplimiento}; D --> E[Cumplimiento total]; D --> F[Incumplimiento o avance insuficiente]; E --> G[Cierre del Plan de Mejoramiento]; F --> D; F --> G; G --> H([FIN])</pre>	Una vez establecido el plan de mejoramiento, se realiza un seguimiento periódico para verificar su cumplimiento.	Asesor de Control Interno	N/A
4		La Jefatura de Control Interno realiza visitas programadas para evaluar el avance del plan. Estas visitas pueden ser: De avance: Para verificar el progreso de las acciones en curso. De cierre: Para confirmar la finalización de todas las acciones comprometidas. Durante estas visitas, se revisa el cumplimiento de los compromisos adquiridos, comparando los resultados obtenidos con los objetivos planteados en el plan.	Asesor de Control Interno	N/A
5		Dependiendo del estado del plan de mejoramiento, se pueden presentar dos escenarios:	Asesor de Control Interno	N/A
6		Si el auditado ha cumplido con todas las acciones del plan dentro de los plazos establecidos y ha subsanado las debilidades identificadas, se procede al cierre formal del plan de mejoramiento. Este cierre se documenta y se archiva como evidencia del cumplimiento.	Asesor de Control Interno y Auditado	N/A
7		Si el auditado no ha cumplido con las acciones comprometidas, se realiza un análisis de las causas del incumplimiento. En este caso: Se programa una nueva visita de seguimiento. Se establece un nuevo plazo para la implementación de las acciones pendientes. El nuevo cronograma es acordado con el auditado, quien debe justificar las razones del retraso y comprometerse nuevamente con el cumplimiento del plan.	Asesor de Control Interno y Auditado	N/A
8		Una vez verificado el cumplimiento total de las acciones correctivas y constatada la superación de las debilidades identificadas, la Jefatura de Control Interno procede al cierre definitivo del plan de mejoramiento. Este cierre se formaliza mediante un acta o documento que certifica que las acciones fueron ejecutadas satisfactoriamente.	Asesor de Control Interno	Documento y/o Acta
		Fin del procedimiento		

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

3. PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN		Código: PE-PLA-P03-F01
	PLANEACION Y CALIDAD		Versión: 01
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha: 20/03/2025
	Caracterizacion de Procedimientos		Página 1 de 2
1. Información General del Proceso			
Nombre del Proceso	Control Interno		
Responsable o líder del Proceso:	Asesor de Control Interno		
Objetivo del Proceso:	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. para orientar a la alta dirección y responsables de procesos o áreas en la toma de decisiones que permitan el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.		
Nombre del Procedimiento:	Presentación y rendición de informes		
Objetivo del Procedimiento:	Definir el mecanismo mediante el cual se elaboran, presentan y rinden los informes de la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar que reflejen de manera clara y oportuna los resultados de la gestión institucional y el estado del Sistema de Control Interno, en cumplimiento de la normativa vigente y los lineamientos establecidos a nivel institucional.		
Alcance del Procedimiento:	Aplica a los informes elaborados por la Oficina de Control Interno de UNIMOS S.A. E.S.P., incluyendo los dirigidos a la alta dirección, comité institucional de coordinación de control interno, entes de control y demás partes interesadas, abarcando desde su planeación, elaboración, revisión, aprobación y entrega en los plazos establecidos.		
Terminos y Definiciones:	Informe de Control Interno: Documento que presenta los resultados de las evaluaciones, seguimientos y actividades realizadas por la Oficina de Control Interno. Alta Dirección: Nivel directivo responsable de la toma de decisiones estratégicas en la entidad. Recomendación: Sugerencia de mejora derivada de los hallazgos y/o observaciones identificados.		
Normatividad:	Ley 87 de 1993,Decreto 2106 de 2019: Estableció el informe de evaluación independiente sobre el estado del Sistema de Control Interno, basado en el MIPG.Decreto 1083 de 2015 y Resoluciones de Función Pública: Definen lineamientos para la evaluación del desempeño de los jefes de control interno		

2. Descripción del Procedimiento				
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
0		Inicio del procedimiento	Jefe de control interno	N/A
1		Una vez se recibe un requerimiento formal por parte de una entidad gubernamental (como la Procuraduría, la Contraloría, la Función Pública o el Representante Legal), el Jefe de Control Interno toma conocimiento del mismo y verifica los términos, plazos y tipo de información solicitada. Esta actividad marca el inicio del proceso y es fundamental para garantizar una respuesta oportuna y adecuada.		
2		Con base en el requerimiento recibido, el Jefe de Control Interno identifica las oficinas o áreas que pueden aportar información relevante. Se realiza una solicitud formal a cada dependencia, especificando el tipo de información requerida, el formato deseado y el plazo para su entrega. Esta etapa busca asegurar que la información recopilada sea completa, precisa y pertinente.	Jefe de control interno y Oficinas	Oficio de solicitud de información

3	A Recepción y análisis de la información Elaboración del informe Establecimiento de plazos Presentación del informe Seguimiento y cumplimiento FIN	Una vez las dependencias remiten la información solicitada, el equipo de Control Interno procede a su revisión y análisis. Se verifica la coherencia, integridad y calidad de los datos, y se identifican posibles vacíos o inconsistencias que deban ser aclarados antes de la elaboración del informe.	Jefe de control interno	N/A
4		Con la información validada, se inicia la redacción del informe. Este se estructura de manera general, siguiendo un formato estándar que incluye: Introducción: Contextualiza el requerimiento y el propósito del informe. Marco normativo: Enumera las normas legales y reglamentarias que sustentan el contenido del informe. Objetivo general: Define el propósito principal del informe. Alcance: Delimita el contenido y los aspectos cubiertos. Metodología: Describe el enfoque utilizado para recopilar y analizar la información.	Jefe de control interno	Informe institucional
5		Aunque el tiempo de elaboración del informe depende del nivel de complejidad y del volumen de información, los plazos son generalmente definidos por la entidad solicitante. El Jefe de Control Interno debe organizar el cronograma de trabajo para cumplir con los tiempos establecidos, garantizando calidad y oportunidad.	Jefe de control interno	N/A
6		Una vez finalizado y revisado, el informe se presenta a través de la plataforma institucional. En algunos casos, dependiendo del requerimiento, el informe también se remite directamente a la entidad gubernamental solicitante mediante los canales oficiales establecidos.	Jefe de control interno	Informe Final
7		Emitido el informe, se realiza un seguimiento para verificar su impacto y cumplimiento. Esta actividad busca asegurar que los informes contribuyan a la mejora continua de la gestión institucional, al cumplimiento normativo y a la eficiencia y eficacia de la Entidad. Fin del Procedimiento	Jefe de control interno	Formato de seguimiento y control

Documentacion asociada: (Incluir los formatos, manuales, instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

Elaboro	Reviso	Aprobo
Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	



Unimos

Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales
S.A. E.S.P.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales