

# Mapa de Procesos

## Procesos de Direccionamiento



**Direccionamiento Estratégico**  
Dirección Administrativa



**Desarrollo Institucional**

**Sistemas Integrados** (Gestión Calidad-Gestión Ambiental-Gestión Documental  
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)  
**Sistema de Riesgo y Cumplimiento** (Riesgo-Protección de Datos Personales)  
Proyectos

**Desarrollo Financiero**

- Tesorería - Presupuesto  
- Contabilidad - Cartera Comercial

**Mercadeo Corporativo**

Comunicaciones - Experiencia del cliente  
- Relaciones Comerciales - Marketing

**Auditoría Interna**



Necesidades y expectativas de partes interesadas

**Servicios Educativos**

- Educación formal  
- Educación para el trabajo  
- Bibliotecas

**Gestión del 4%**

- Afiliaciones y Subsidio  
- Recaudo de Aportes - Fovis

**Mecanismo de Protección al Cesante**

- Fosfec  
- Agencia de Empleo

**Servicios Recreativos**

- Creación de la demanda  
- Centros Vacacionales  
- Capf - SPA

**Servicios Financieros**

- Crédito  
- Cartera

**Infraestructura\***



Satisfacción de partes interesadas

## Procesos Misionales

## Procesos de Apoyo

**Administrativo**

- Logística  
- Gestión del Talento Humano

**Tecnología Informática**

**Jurídica**

**Contratación**