

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

PROCESO	Gerencial (Estratégico)			
OBJETIVO	Asegurar la eficacia del SGS mediante el desarrollo del direccionamiento estratégico.			
ALCANCE	Aplica desde el contexto de la organización, de la política y objetivos de sostenibilidad hasta la realización del informe de revisión por la dirección y la evaluación de los procesos.			
RESPONSABLE	Gerente	AUTORIDAD	Junta directiva	

PARTES INTERESADAS (FUENTES DE ENTRADA)	INFORMACIÓN DE ENTRADA	P/H/V/A	ACTIVIDAD GENERAL	SALIDA	PARTES INTERESADAS (RECEPTOR DE SALIDA)
Alta Dirección Todos los procesos Accionistas	Direccionamiento estratégico, Análisis de contexto interno y externo Lineamientos de accionistas	P	Planear las estrategias y proyecciones de crecimiento de la empresa	Plan estratégico Presupuestos Proyecciones	Todos los procesos Accionistas
Representantes de la Dirección Todos los procesos	Evidencias del sistema de gestión de sostenibilidad Satisfacción del cliente Indicadores de gestión Informe de gestión por proceso	H	Realizar revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección	Todos los procesos
Todas las partes interesadas	Necesidades de verificar, de controlar, de medir	V	Seguimiento al proceso Medición de indicadores Visitas o reporte de informes a entidades de control Control operacional interno Encuestas de satisfacción y PQR Evaluación de proveedores	Informes de control Resultados Indicadores medidos Informe Satisfacción del cliente y/o PQR Resultados desempeño proveedores	Todas las partes interesadas

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

Todas las partes interesadas	Necesidad de tomar acciones correctivas o de mejora	A	Realización de plan de acción o acciones correctivas o de mejora y seguimiento	Plan de acción Acciones correctivas o de mejora	Todas las partes interesadas
------------------------------	-----------------------------------------------------	---	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------------------------

RECURSOS NECESARIOS	CONTROL DEL PROCESOS (INDICADORES)	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<p>❓ Recursos tecnológicos: Hardware y software</p> <p>❓ Recursos humanos: Gerente, Junta directiva, Alta Dirección o comité gerencial.</p> <p>❓ Recursos financieros: Presupuesto</p> <p>❓ Recursos logísticos u otros: Equipos de oficina</p>	Ver matriz de indicadores	Ver matriz de riesgos y oportunidades del proceso

INFORMACIÓN RELACIONADA		
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	REQUISITOS RELACIONADOS DE LA NTC	LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS
Ver listado maestro de documentos	NTC 6503-2021 Capítulos 4; 5; 9 y 10 Requisitos: 7.5	Ver matriz de requisitos legales

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

PROCESO	Gestión comercial (Misional)			
OBJETIVO	Asegurar el cumplimiento de las metas comerciales de la organización, mediante la formulación, puesta en operación y cumplimiento del plan comercial, retroalimentando todos los procesos de la compañía que aseguran evolución competitiva en el mercado.			
ALCANCE	Inicia con la formulación del plan comercial anual hasta el análisis de causas e indicadores de la gestión comercial que retroalimentan los procesos de la compañía relacionados directamente con la competitividad de la misma.			
RESPONSABLE	Director comercial	AUTORIDAD	Gerente	

PARTES INTERESADAS (FUENTES DE ENTRADA)	INFORMACIÓN DE ENTRADA	P/H/V/A	ACTIVIDAD GENERAL	SALIDA	PARTES INTERESADAS (RECEPTOR DE SALIDA)
Clientes actuales Clientes potenciales	Necesidades de servicios.	P	<p>Prospectar clientes</p> <p>Atender solicitudes o registros del cliente</p> <p>Determinar canales de comunicación con el cliente.</p> <p>Identificar necesidades del cliente.</p>	<p>Requisitos y expectativas del cliente</p> <p>Requisitos normativos, reglamentarios y de ley.</p> <p>Programación de llamadas y visitas comerciales</p> <p>Plan comercial</p>	Gestión comercial

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

Gestión comercial	Plan comercial Programación de llamadas y visitas comerciales Reservas de los clientes	H	Contactar a clientes	Acuerdos comerciales	Gestión comercial
Gestión Gerencial Gestión Comercial	Indicadores de medición	V	Medición de indicadores con respecto al desempeño del proceso y las metas trazadas. Consolidación de información por periodos.	Desarrollo de indicadores Plan de acción.	Gestión Gerencial. Gestión Comercial
Gestión gerencial	Informes de auditorías. Internas y externas. Indicadores de gestión Informe de revisión por la dirección.	A	Realiza tratamiento de acciones correctivas, de mejora y preventivas provenientes del mapa de riesgos y del desempeño del proceso.	Acciones correctivas y de mejora tratadas efectivamente.	Gestión Gerencial. Gestión de Cadena de abastecimiento

RECURSOS NECESARIOS	CONTROL DEL PROCESOS (INDICADORES)	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<p>¿ Recursos tecnológicos: Hardware y software</p> <p>¿ Recursos humanos: Director comercial, comité comercial, asesores de venta</p> <p>¿ Recursos financieros: Presupuesto</p> <p>¿ Recursos logísticos u otros: Equipos de oficina</p>	Ver matriz de indicadores	Ver matriz de riesgos y oportunidades del proceso

INFORMACIÓN RELACIONADA		
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	REQUISITOS RELACIONADOS DE LA NTC	LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

Ver listado maestro de documentos	NTC 6503-2021 Capítulos 4; 5; 8; 9 y 10 Requisitos: 7.5	Ver matriz de requisitos legales
-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

PROCESO	Recurso humano (Apoyo)			
OBJETIVO	Contratar, proporcionar formación, gestionar el personal y evaluar el desempeño garantizando la competencia de los mismos.			
ALCANCE	El proceso abarca desde la necesidad de personal hasta la evaluación de desempeño de personal y desvinculación laboral.			
RESPONSABLE	Director de recurso humano	AUTORIDAD	Gerente	

PARTES INTERESADAS (FUENTES DE ENTRADA)	INFORMACIÓN DE ENTRADA	P/H/V/A	ACTIVIDAD GENERAL	SALIDA	PARTES INTERESADAS (RECEPTOR DE SALIDA)
Todos los procesos	Necesidades de recurso humano	P	Identificar y analizar las solicitudes de vacantes. Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal	Necesidad de personal Manual de funciones	Gerencial Gestión recurso humano.
Todos los procesos	Necesidades de Formación	P	Identificar necesidades de formación y/o capacitación	Cronograma de capacitación y formación	Gestión de recurso humano.

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

Gestión de recurso humano.	Manual de funciones	H	<p>Seleccionar Hojas de vida y verificar cumplimiento del perfil del cargo</p> <p>Entrevista personal</p> <p>Verificación de referencias personales</p> <p>Pruebas de conocimiento y práctica.</p> <p>Entrega de dotación</p> <p>Selección y contratación de personal: Examen de ingreso, vinculación de EPS, ARL, caja de compensación y pensiones, contratación legalizada.</p>	Personal idóneo, seleccionado, entrevistado y contratado.	Proceso con necesidad de personal
Gestión de recurso humano.	Personal idóneo contratado	H	<p>Inducción y reintroducción al personal</p> <p>Desarrollo de cronograma de capacitación</p> <p>Exámenes periódicos</p>	<p>Personal formado para cumplir con los requisitos del SIG</p> <p>Asistencia a Formación</p> <p>Evaluación eficacia de la formación</p>	<p>Gestión de recurso humano</p> <p>Todos los procesos</p>

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

Proceso de gestión del recurso humano	<p>Cronograma de capacitación y formación</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Indicadores de gestión</p>	V	<p>Cronograma de capacitación y formación.</p> <p>Evaluar el desempeño del personal</p> <p>Medir indicadores</p>	<p>Cumplimiento de actividades de cronograma de capacitación y formación, reprogramación de actividades de formación.</p> <p>Cumplimiento de aplicación de evaluación de desempeño</p>	Gestión de recurso humano
Todos los procesos	Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	A	Generar mejoras necesarias para el proceso (Tomar acciones correctivas y/o de mejora)	Acciones correctivas, mejora o de mejora eficaces	Todos los procesos

RECURSOS NECESARIOS	CONTROL DEL PROCESOS (INDICADORES)	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<p>❓ Recursos tecnológicos: Hardware y software</p> <p>❓ Recursos humanos: Director de recursos humanos, asistente de recursos humanos.</p> <p>❓ Recursos financieros: Presupuesto</p> <p>Recursos logísticos u otros: Equipos de oficina</p>	Ver matriz de indicadores	Ver matriz de riesgos y oportunidades del proceso

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	

INFORMACIÓN RELACIONADA		
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	REQUISITOS RELACIONADOS DE LA NTC	LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS
Ver listado maestro de documentos	NTC 6503-2021 Capítulos 4; 5; 8; 9 y 10 Requisitos: 7.3	Ver matriz de requisitos legales