

**CARACTERIZACION DE PROCESO**

Código

GF-DC-001

Fecha de vigencia:

07/10/2020

Versión 1

Pagina 1 de 1

Objetivo: Administrar, custodiar y proporcionar los diferentes recursos (físicos, tecnológicos) de la empresa para satisfacer las necesidades de todos los procesos verificand, controlando y realizando seguimiento preventivo gestionando compras con los diferentes proveedores, realizando una verificación continua del presupuesto y estados financieros.

Alcance: Aplica desde a las actividades de compras, mantenimiento de infraestructura y equipos, selección y evaluación de proveedores, analisis de estados financieros (presupuesto, punto de equilibrio, hasta el cumplimiento de obligaciones financieras).

PROCESO	ENTRADAS	PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	PROCESO
Todos los procesos Cliente contratante Usuarios Partes interesadas	1. Solicitud de mantenimiento y/o correo electrónico. 2. Solicitud de insumos. 3. Evaluación inicial de proveedores. 4. Inventario de activo fijo e insumos. 5. Quejas y/o reclamos. 6. Encuesta de satisfacción cliente contratante. 7. Nomina y novedades. 8. Contabilidades. 9. Requerimientos de los pagos. 10. Facturación gestionada y radicada.	1. Planear las actividades de mantenimiento preventivo. 2. Planificar las compras. 3. Planear actividades con proveedores. 4. Planear la verificación de activos de la empresa. 5. Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos. 6. Planificar la aplicación de las encuestas de satisfacción. 7. Planificar liquidación de nomina. 8. Planear la verificación estados financieros. 9. Planificar los pagos reglamentarios y a proveedores. 10. Planificar la verificación de eficacia de la facturación.	1. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo. 1.1. Realizar el mantenimiento correctivo. 2. Realizar el proceso de cotización y compras. 3. Realizar la re-evaluación de proveedores. 4. Realizar la actualización de los activos fijos e insumos del inventario. 5. Realizar el proceso de revisión de las quejas y/o reclamos. 6. Aplicar las encuestas de satisfacción a clientes contratantes. 7. Liquidar nomina del personal. 8. Verificar estados financieros. 9. Realizar los pagos reglamentarios y a proveedores. 10. Realizar revisión de la facturación gestionada vs la prestación de servicio.	1. Cronograma de mantenimiento preventivo. 2. Consolidado y analisis de compras. 3. Plan de seguimiento y acción con los proveedores. 4. Actualización de Inventarios. 5. Solución a las Quejas y/o reclamos. 6. Actualización de la liquidación. 7. Balance general de los estados financieros. 8,9,10. Pago de obligaciones financieras.	Todos los procesos Cliente contratante Usuarios Partes interesadas
DOCUMENTOS		VERIFICACIÓN (Método de seguimiento)		REQUISITOS GENERALES	
Listado maestro de documentos		1. Verificar las actividades de mantenimiento preventivo. 2. Verificar el proceso de análisis de compras. 3. Verificar la re-evaluación de proveedores. 4. Verificar la actualización de los activos fijos e Insumos del inventario. 5. Verificar la revisión de los resultados de las quejas y/o reclamos. 6. Verificación y análisis de la encuesta de satisfacción. 7. Verificar el estado de la nomina. 8. Verificar los estados financieros. 9. Verificar los pagos reglamentarios y a proveedores. 10. Verificar la eficacia de la facturación radicada.		ISO 9001: 4.1,4.2,4.3, 7.1, 5.1, 4.4, 6.1, 6.3, 7.5, 7.1.1, 7.1.4, 7.1.3, 7.1.5.2, 8.4, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3.	
FORMATOS		ACTUAR		MEDICIÓN - INDICADORES	
Listado maestro de registros		Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Tomar acciones de los resultados de riesgos residual.		% Satisfacción cliente contratantes, % Cumplimiento al presupuesto, % Mantenimiento de preventivo; % Evaluación de proveedores, %Recuperación de la cartera, %Eficacia en facturación	
DOCUMENTOS EXTERNOS		RECURSOS		AUTORIDAD	
Listado maestro de documentos de origen externos		Recursos económicos Equipo tecnológico Infraestructura Recurso Humano		Lider administrativo	
ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		RESPONSABILIDAD		RESPONSABILIDAD	
Riesgos por proceso (GI-FR-008)		Lider Administrativo Gestor de compras Gestor contable Servicios generales		Lider Administrativo Gestor de compras Gestor contable Servicios generales	