

	CARACTERIZACION DE PROCESO		VERSION 1 GA-DC-001 Pagina 1 de 1
	Fecha de vigencia:	12/03/2019	

Objetivo: Diseñar e implementar estrategias que aseguren los procesos contratados, planificar y ejecutar actividades de de proyecto, verificar y promover el cumplimiento oportuno con los cleintes.	Alcance: Aplica desde la orden de sevicios, contratación , planificación de proyecto hasta la finalizar actividades y lograr objetivos del contrato.
---	---

<table><tr><th>PROCESO</th><th>ENTRADAS</th></tr><tr><td>GESTION DE MARKETING 1,2</td><td>1.Orden de servicio</td></tr><tr><td>CLIENTE 2.</td><td>2.Requerimientos especiales del cliente.</td></tr><tr><td>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO 3</td><td>3.Requerimiento de nuevos servicios y/o productos internos.</td></tr><tr><td>TODOS LOS PROCESOS 4,5,6, Y 7</td><td>4.Riesgos por procesos</td></tr><tr><td></td><td>5.Planificacion de cambios</td></tr><tr><td></td><td>6. Servicios y/o productos no conformes</td></tr><tr><td></td><td>7. Toma de acciones</td></tr></table>	PROCESO	ENTRADAS	GESTION DE MARKETING 1,2	1.Orden de servicio	CLIENTE 2.	2.Requerimientos especiales del cliente.	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO 3	3.Requerimiento de nuevos servicios y/o productos internos.	TODOS LOS PROCESOS 4,5,6, Y 7	4.Riesgos por procesos		5.Planificacion de cambios		6. Servicios y/o productos no conformes		7. Toma de acciones		<table><tr><th>PLANIFICAR</th></tr><tr><td>1. Planificación de la elaboración del contrato</td></tr><tr><td>2. Planificación del desarrollo del proyecto</td></tr><tr><td>3. Planificación de nuevos servicios y/o desarrollo</td></tr><tr><td>4. Planificar la identificación de los riesgos por procesos</td></tr><tr><td>5. Planificar las actividades de los cambios</td></tr><tr><td>6. Planificar el tratamiento del servicio no conforme</td></tr><tr><td>7. Planificar las acciones</td></tr></table> <table><tr><th>HACER</th></tr><tr><td>1. Elaboración de contrato de proyecto</td></tr><tr><td>2. Ejecutar actividades palmificadas para el logro del proyecto</td></tr><tr><td>3. Revisar viabilidad con el equipo de nuevos servicios y/o producto.</td></tr><tr><td>4.Identificar los riesgos por procesos y establecer los controles</td></tr><tr><td>5.Describir las actividades de cambios y evaluar.</td></tr><tr><td>6.Desarollar el tratamiento del servicio no conforme</td></tr><tr><td>7.Ejecutar las acciones requeridas</td></tr></table> <table><tr><th>VERIFICACIÓN</th></tr><tr><td>1. Verificar el contrato de proyecto y firma de las partes</td></tr><tr><td>2. verificar las actividades asignadas para el logro del proyecto</td></tr><tr><td>3. Verificar nueva oferta de servicios</td></tr><tr><td>4. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos</td></tr><tr><td>5. Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos</td></tr><tr><td>6. Seguimiento al tratamietno del servicio no conforme</td></tr><tr><td>7.Seguimiento de las acciones tomadas</td></tr></table> <table><tr><th>ACTUAR</th></tr><tr><td>Validar la eficacia del servicio prestado.</td></tr><tr><td>Verificacion de cumplimiento de las actividades para abordar los riesgos</td></tr><tr><td>Verificacion de la eficacia de las acciones</td></tr><tr><td>Seguimiento a la divulgación de los resultados del plan de mejoramiento organizacional</td></tr></table>	PLANIFICAR	1. Planificación de la elaboración del contrato	2. Planificación del desarrollo del proyecto	3. Planificación de nuevos servicios y/o desarrollo	4. Planificar la identificación de los riesgos por procesos	5. Planificar las actividades de los cambios	6. Planificar el tratamiento del servicio no conforme	7. Planificar las acciones	HACER	1. Elaboración de contrato de proyecto	2. Ejecutar actividades palmificadas para el logro del proyecto	3. Revisar viabilidad con el equipo de nuevos servicios y/o producto.	4.Identificar los riesgos por procesos y establecer los controles	5.Describir las actividades de cambios y evaluar.	6.Desarollar el tratamiento del servicio no conforme	7.Ejecutar las acciones requeridas	VERIFICACIÓN	1. Verificar el contrato de proyecto y firma de las partes	2. verificar las actividades asignadas para el logro del proyecto	3. Verificar nueva oferta de servicios	4. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos	5. Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos	6. Seguimiento al tratamietno del servicio no conforme	7.Seguimiento de las acciones tomadas	ACTUAR	Validar la eficacia del servicio prestado.	Verificacion de cumplimiento de las actividades para abordar los riesgos	Verificacion de la eficacia de las acciones	Seguimiento a la divulgación de los resultados del plan de mejoramiento organizacional		<table><tr><th colspan="2">SALIDAS</th><th>PROCESO</th></tr><tr><td colspan="2">1.contrato de proyecto firmado</td><td>GESTIÓN DE DIRECCIÓN 1</td></tr><tr><td colspan="2">2.Desarrollo del proyecto soportado en software</td><td>CLIENTE 2,3</td></tr><tr><td colspan="2">3.oferta de nuevos servicios y/ productos</td><td>GESTION DE RIESGO 4,5,6,7</td></tr><tr><td colspan="2">4. Tratamiento de riesgo y controles</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">5. Control del cambio</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">6.Respuesta del servicio no conforme</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">7. Acciones eficaces</td><td></td></tr></table> <table><tr><th>RECURSOS</th><th>AUTORIDAD</th><th>RESPONSABILIDAD</th></tr><tr><td>.Recursos económicos</td><td>Dependencia Jerarquica:</td><td rowspan="4">Director de proyecto</td></tr><tr><td>.Equipo tecnológico</td><td>Junta de socios</td></tr><tr><td>.Infraestructura</td><td>Supervision de Personas:</td></tr><tr><td>.Recurso Humano</td><td>asistente tecnologico</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">REQUISITOS GENERALES</th></tr><tr><td colspan="2">ISO 9001:2015</td></tr><tr><td colspan="2">4,4-7,5- 8,5- 8,5,1- 8,5,2- 8,5,3- 8,5,4- 8,5,5 - 8,6- 8,7-9,1,1- 10,1- 10,2</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">MEDICIÓN - INDICADORES</th></tr><tr><td colspan="2">% cumplimiento a las actividades</td></tr></table>	SALIDAS		PROCESO	1.contrato de proyecto firmado		GESTIÓN DE DIRECCIÓN 1	2.Desarrollo del proyecto soportado en software		CLIENTE 2,3	3.oferta de nuevos servicios y/ productos		GESTION DE RIESGO 4,5,6,7	4. Tratamiento de riesgo y controles			5. Control del cambio			6.Respuesta del servicio no conforme			7. Acciones eficaces			RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD	.Recursos económicos	Dependencia Jerarquica:	Director de proyecto	.Equipo tecnológico	Junta de socios	.Infraestructura	Supervision de Personas:	.Recurso Humano	asistente tecnologico	REQUISITOS GENERALES		ISO 9001:2015		4,4-7,5- 8,5- 8,5,1- 8,5,2- 8,5,3- 8,5,4- 8,5,5 - 8,6- 8,7-9,1,1- 10,1- 10,2		MEDICIÓN - INDICADORES		% cumplimiento a las actividades	
PROCESO	ENTRADAS																																																																																														
GESTION DE MARKETING 1,2	1.Orden de servicio																																																																																														
CLIENTE 2.	2.Requerimientos especiales del cliente.																																																																																														
GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO 3	3.Requerimiento de nuevos servicios y/o productos internos.																																																																																														
TODOS LOS PROCESOS 4,5,6, Y 7	4.Riesgos por procesos																																																																																														
	5.Planificacion de cambios																																																																																														
	6. Servicios y/o productos no conformes																																																																																														
	7. Toma de acciones																																																																																														
PLANIFICAR																																																																																															
1. Planificación de la elaboración del contrato																																																																																															
2. Planificación del desarrollo del proyecto																																																																																															
3. Planificación de nuevos servicios y/o desarrollo																																																																																															
4. Planificar la identificación de los riesgos por procesos																																																																																															
5. Planificar las actividades de los cambios																																																																																															
6. Planificar el tratamiento del servicio no conforme																																																																																															
7. Planificar las acciones																																																																																															
HACER																																																																																															
1. Elaboración de contrato de proyecto																																																																																															
2. Ejecutar actividades palmificadas para el logro del proyecto																																																																																															
3. Revisar viabilidad con el equipo de nuevos servicios y/o producto.																																																																																															
4.Identificar los riesgos por procesos y establecer los controles																																																																																															
5.Describir las actividades de cambios y evaluar.																																																																																															
6.Desarollar el tratamiento del servicio no conforme																																																																																															
7.Ejecutar las acciones requeridas																																																																																															
VERIFICACIÓN																																																																																															
1. Verificar el contrato de proyecto y firma de las partes																																																																																															
2. verificar las actividades asignadas para el logro del proyecto																																																																																															
3. Verificar nueva oferta de servicios																																																																																															
4. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos																																																																																															
5. Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos																																																																																															
6. Seguimiento al tratamietno del servicio no conforme																																																																																															
7.Seguimiento de las acciones tomadas																																																																																															
ACTUAR																																																																																															
Validar la eficacia del servicio prestado.																																																																																															
Verificacion de cumplimiento de las actividades para abordar los riesgos																																																																																															
Verificacion de la eficacia de las acciones																																																																																															
Seguimiento a la divulgación de los resultados del plan de mejoramiento organizacional																																																																																															
SALIDAS		PROCESO																																																																																													
1.contrato de proyecto firmado		GESTIÓN DE DIRECCIÓN 1																																																																																													
2.Desarrollo del proyecto soportado en software		CLIENTE 2,3																																																																																													
3.oferta de nuevos servicios y/ productos		GESTION DE RIESGO 4,5,6,7																																																																																													
4. Tratamiento de riesgo y controles																																																																																															
5. Control del cambio																																																																																															
6.Respuesta del servicio no conforme																																																																																															
7. Acciones eficaces																																																																																															
RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD																																																																																													
.Recursos económicos	Dependencia Jerarquica:	Director de proyecto																																																																																													
.Equipo tecnológico	Junta de socios																																																																																														
.Infraestructura	Supervision de Personas:																																																																																														
.Recurso Humano	asistente tecnologico																																																																																														
REQUISITOS GENERALES																																																																																															
ISO 9001:2015																																																																																															
4,4-7,5- 8,5- 8,5,1- 8,5,2- 8,5,3- 8,5,4- 8,5,5 - 8,6- 8,7-9,1,1- 10,1- 10,2																																																																																															
MEDICIÓN - INDICADORES																																																																																															
% cumplimiento a las actividades																																																																																															