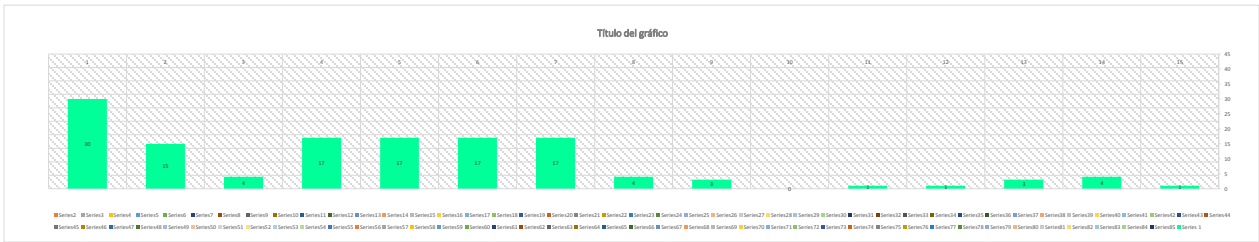



NUMERAL	PROCESOS SILENCIADORES COLOMBIA													PROCESOS CON RIVAL NUMERAL												
	GESTIÓN GENERAL	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	REPARACIONES	FABRICACIÓN	ENTREGA	CONTROL Y CALIDAD	QUEJAS Y RECLAMOS	GESTIÓN FINANCIERA	COMPRAS	VENTAS	GESTIÓN DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA		TALENTO HUMANO	GESTIÓN LOGÍSTICA										
CONTIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN	4.1	X															1									
	4.2	X															1									
	4.3	X															1									
	4.4	X															1									
LIBERAZO	5.1	X															1									
	5.11	X															1									
	5.12	X															1									
	5.2	X															1									
EVALUACIÓN	6.1	X	X														1									
	6.11	X															1									
	6.2	X		Comunicación													1									
	6.21	X		X													2									
APOYO	7.1	X															1									
	7.11	X															2									
	7.12																1									
	7.13																2									
	7.14																1									
	7.15																0									
	7.16																0									
	7.17																0									
	7.18																0									
	7.19																0									
	7.2																1									
	7.3																0									
	7.4																0									
	7.5		X														1									
	7.51		X														1									
	7.52		X														1									
7.53		X														1										
7.531		X														1										
OPERACIÓN	8.1			X	X	X	X	X		X			X				4									
	8.2			X									X				3									
	8.21			X													1									
	8.22			X	X	X	X	X									4									
	8.23			X	X	X	X	X									4									
	8.231			X	X	X	X	X									4									
	8.2311			X	X	X	X	X									4									
	8.24			X	X	X	X	X									4									
	8.3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.31	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.32	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.33	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.34	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.35	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.36	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0								
	8.4												X				1									
	8.41																0									
	8.42																0									
	8.43																0									
	8.5			X	X	X	X	X									4									
	8.51			X	X	X	X	X									4									
	8.52			X	X	X	X	X									4									
	8.53			X	X	X	X	X									4									
	8.54			X	X	X	X	X									4									
8.55			X	X	X	X	X									4										
8.56			X	X	X	X	X									4										
8.6			X	X	X	X	X	X								5										
8.7			X	X	X	X	X	X								5										
8.71			X	X	X	X	X	X								5										
8.72			X	X	X	X	X	X								5										
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1																0									
	9.11																0									
	9.12												X				1									
	9.13												X				1									
	9.2		X														1									
	9.21		X														1									
9.22		X														1										
9.3		X														1										
9.31		X														1										
9.32		X														1										
9.33		X														1										
MEJORA	10.1	X	X														2									
	10.2	X	X														2									
	10.21	X	X														2									
	10.3	X	X														2									
NUMERALES COMPLETOS POR PROCESO		414243444444444405	151151202021022	53616171819202111	7575172727375311	762202051102201011	8226371938319332	93370193292319323	903	62162262827	818228238231823	818228238231823	818228238231823	818228238231823	818228238231823	818228238231823	818228238231823	80	82812813	611	841	82	710710710	7120714071903	713	2
REQUISITOS: ISO 9001:2015																										
Total numerales		84	30	15	4	17	17	17	17	4	3	0	1	1	3	4	1									



Caracterización de proceso gestión gerencial.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0001
	GESTIÓN GERENCIAL		ESTRATÉGICO		VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer y desarrollar la estrategia que le permita a Silenciadores Colombia alcanzar los resultados financieros y de crecimiento en el mercado en el corto, mediano y largo plazo				4.1/4.2/4.3/4.4/4.4.1/4.4.2/5.1/5.1.1/5.1.2/5.2/5.2.1/5.2.2/5.3/6.1/6.1.1/6.1.2/6.2/6.2.1/6.2.2/6.3/7.1/9.3/9.3.1/9.3.2/9.3.3/10.1/10.2/10.2.1/10.2.2/10.3 /	
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica para todos los procesos de la entidad. Inicia con la Identificación del contexto y finaliza con los planes de mejoramiento resultado del cierre de brechas del cumplimiento de los objetivos propuestos, rendición de cuentas y revisión por la dirección.					
INDICADORES DEL PROCESO	Cumplimiento de los objetivos estrategicos					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Gerente General		Gerente General		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del contexto</li> <li>• Identificación de las partes interesadas</li> <li>• Planeación Estratégica</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Fuentes de información internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto interno y externo</li> <li>• Normatividad aplicable</li> <li>• Requisitos CLON</li> <li>• Análisis DOFA</li> </ul>	p	Realizar el análisis del contexto interno y externo Revisión de las condiciones internas y del entorno.	Identificación del contexto	Todos los procesos	
Todos los procesos	Partes interesdas	P	Identificar las necesidades de las partes interesadas	Identificación de las partes interesadas que son pertinentes	Todos los procesos	


*Continuación caracterización de proceso gestión gerencial.*

Todos los procesos	Objetivos de los procesos	P	Identifica los riesgos estratégicos.	Política de administración del riesgo Metodología de Administración del riesgo Riesgos estratégicos Mapa de riesgos	Todos los procesos
Todos los procesos	Contexto interno y externo Partes interesadas Objetivos de los procesos	P	Realizar la Planeación Estratégica. (Misión, visión, objetivos, políticas, planes y programas, responsabilidades y autoridades)	Planeación estratégica	Todos los procesos
Todos los procesos	Indicadores de gestión de todos los procesos Medición de objetivos estratégicos	H	Realizar el seguimiento a las metas y objetivos propuestos	Resultado de la medición de las metas y objetivos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	H	Realiza la rendición de cuentas con relación a la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad	Rendición de Cuentas	Todos los procesos

*Continuación caracterización de proceso gestión gerencial.*

Gestión de Calidad	Informe de revisión por la Dirección	V	Realiza revisión por la dirección	Decisiones del Resultado de la Revisión por la Dirección	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultados de la medición de objetivos, metas, revisión por la dirección y rendición de cuentas	A	Establece acciones de mejora sobre los resultados del seguimiento a metas y objetivos propuestos, rendición de cuentas, revisión por la dirección	Acciones de mejora	Gestión Gerencial
RIESGOS	Podría suceder que Silenciadores Colombia no alcance los resultados financieros y de crecimiento en el mercado en el corto, mediano y largo plazo que fueron definidos en su planeación estratégica.				

Caracterización de proceso gestión de calidad.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	SC-PRS 0002
	GESTION DE CALIDAD		MEDICIÓN O CONTROL Y MEJORA	VERSIÓN	1
				VIGENCIA	31/12/2019
				REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar, desarrollar, mantener y controlar el sistema de gestión de calidad, además incentivar la mejora continua de todos los procesos de la organización.			7.5/7.5.1/7.5.2/7.5.3/7.5.3.1/7.5.3.2/9.2/9.2.1/9.2.2/10.1/10.2/10.2.1/10.2.2/10.3/	
ALCANCE DEL PROCESO	Este documento aplica a todos los procesos de Silenciadores Colombia, inicia con los lineamientos para el análisis del contexto y concluye con evaluación del impacto de los planes de mejoramiento.				
INDICADORES DEL PROCESO	% mejora= # total de No conformidades identificadas/ # total de planes de acción ejecutados.*100 % de implementación del sistema de gestión de calidad= % de desarrollo real del sistema de gestión de calidad/% planificado de desarrollo de sistema de gestión de calidad.				
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO	DOCUMENTACIÓN		
Director de Gestión de Calidad		Asesor de control y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de riesgos de silenciadores Colombia.</li> <li>• Matriz de oportunidades de silenciadores Colombia.</li> <li>• Manual de calidad.</li> <li>• Reporte de cambios y mejoras.</li> <li>• Reporte de auditorías.</li> <li>• Planes de mejora.</li> </ul>		


Continuación caracterización de proceso gestión de calidad.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta gerencia.</li> <li>Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeacion estrategica de silenciadores colombia.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>planificar, diagnosticar y diseñar el sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>planificación del sistema de gestion de calidad.</li> <li>Política de calidad.</li> <li>Objetivos de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>normatividad vigente para sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma ISO 9001:2015.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los lineamientos metodologicos para que los procesos determinen las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su proposito y su direccion estrategica,</li> <li>identifiquen sus riesgos.</li> <li>establecer los lineamientos para que los procesos desarrollen la gestion del riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación del contexto de silenciadores Colombia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>normatividad vigente para sistemas de gestion de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma ISO 9001.</li> <li>Norma ISO 31000.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los lineamientos para que los procesos desarrollen la gestión del riesgo. (Identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de riesgos de silenciadores Colombia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso gestión de calidad.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• normatividad vigente para sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• política de calidad.</li> <li>• objetivos de calidad.</li> <li>• análisis e identificación del contexto.</li> <li>• gestión del riesgo.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información documentada</li> <li>• Riesgos.</li> <li>• Mecanismos para el seguimiento y gestión de procesos.</li> <li>• controles.</li> <li>• procedimientos base y obligatorios del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001.</li> <li>• Norma ISO 19011</li> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos frente al producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna.</li> <li>• Auditoría externa.</li> <li>• Planes de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna.</li> <li>• Auditoría externa.</li> <li>• Planes de mejora.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de cambios y mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta gerencia.</li> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
Gestión de calidad	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• puede suceder que silenciadores Colombia no Planifique, desarrolle, mantenga y controle el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001.</li> </ul>				

Caracterización de proceso gestión comercial y atención al usuario.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0003
	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO				VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar un excelente servicio al cliente, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001 2015, requisitos legales y de la organización, además de lograr la satisfacción del cliente y realizar acompañamiento a la facturación.</li> </ul>				6.2.1/6.2.2/8.2/8.2.1/	
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso inicia con la aceptación de los requisitos del cliente, luego junto con el proceso de gestión de producción se realiza la determinación del tipo de trabajo a realizar y finaliza con el seguimiento que se realiza a la facturación para cada producto aceptado para entrega.					
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li># de cantidad de clientes nuevos captados / # de estrategias planificadas al mes x 100.</li> </ul>					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Jefe comercial.		Asesor comercial		<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturación.</li> <li>Orden de trabajo.</li> <li>Valoración de trabajo:</li> <li>Reporte de no conformidad.</li> <li>Formato de orden de trabajo.</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos iniciales del cliente.</li> <li>Propiedad perteneciente al cliente.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la recepción de los requisitos del cliente, para determinar qué tan posible es que la organización pueda cumplir con dichos requisitos, este punto debe ser desarrollado junto con el acompañamiento de GESTION DE PRODUCCION con el fin de concretar el tipo de trabajo a ejecutar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de producción.</li> <li>Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>		


*Continuación caracterización de proceso gestión comercial y atención al usuario.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de trabajo</li> </ul>	<p>H</p>	<p>Asegurar que los requisitos definidos en la valoración del trabajo estén alineados a los requisitos iniciales del cliente con el objetivo de generar la orden de trabajo y a su vez la solicitud de factura asociada a dicho servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo.</li> <li>• Solicitud de factura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Ventas.</li> <li>• Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> <li>• Reparaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto para validación de requisitos</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la validación de la conformidad de los requisitos establecidos por el cliente.</li> <li>• En caso de No conformidad, realizar el reporte a gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto aceptado para entrega.</li> <li>• Reporte de no conformidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> <li>• Control y calidad.</li> <li>• Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso gestión comercial y atención al usuario.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> <li>• Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de no conformidad.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de realizar los cambios y mejoras pertinentes al producto, gestión comercial se encarga de hacer un acercamiento al cliente con el fin de asegurar la aceptación de los requisitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto aceptado para entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente.</li> <li>• Entrega.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión comercial y atención al usuario</li> </ul>	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible deserción de los clientes en caso de insatisfacción del servicio.</li> <li>• Falencias en los canales de comunicación entre el cliente y la organización.</li> </ul>				

Caracterización de proceso gestión producción.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0004
	GESTION DE PRODUCCIÓN		REALIZACIÓN U OPERATIVOS		VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	planificar y controlar los recursos para la producción.				8.1/8.2.2/8.2.3/8.2.3.1/8.2.3.2/8.2.4/8.5/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/8.7.1/8.7.2/	
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia el proceso con la recepción de órdenes de trabajo, pasando por la asignación de la materia prima, y de los recursos necesarios y finaliza con la entrega de un producto o servicio a gestión comercial.					
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Producto no conforme = # Productos no conformes / # Producto producido*100</li> <li>• % Eficiencia de producción = # Recursos utilizados / # Recursos planificados*100</li> <li>• % Productividad operario = # de piezas fabricadas / # de piezas planificadas*100 (mensual).</li> </ul>					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Supervisor de producción		Operario Designado		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de orden de trabajo.</li> <li>• Formato de asignación de recursos.</li> <li>• Formato de revisión y control de calidad.</li> <li>• Formato de entrega de producto.</li> <li>• Formato de Solicitud de revisión de calidad.</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Gestión de comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de trabajo.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza una inspección del trabajo a desarrollar, con el objetivo de determinar el tipo de proceso a seguir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de valoración de trabajo.</li> <li>• Formato solicitud de recursos.</li> <li>• Formato solicitud de materia prima.</li> <li>• Orden de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Gestión de comercial.</li> </ul>	


*Continuación caracterización de proceso gestión producción.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Gestión logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de recursos.</li> <li>• Entrega de materia prima.</li> <li>• Orden de trabajo.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la asignación del recurso humano, máquinas y herramientas, e infraestructura necesaria para la orden de trabajo, además se hace entrega de la materia prima solicitada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de recursos asignados.</li> <li>• Listado de materia prima entregada.</li> <li>• Orden de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones.</li> <li>• Fabricación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de recursos.</li> <li>• Inspección de materia prima.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo una supervisión de los recursos y materias primas que son asignados para el desarrollo de cada proyecto.</li> <li>• En caso de ser necesario se debe solicitar apoyo a Logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de aprobación de recursos para producción.</li> <li>• Formato de aceptación de materias primas.</li> <li>• Solicitud de apoyo logístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• control y calidad.</li> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Gestión Logística.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso gestión producción.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de devolucion de materia prima.</li> <li>• Reporte de falla en recurso asignado</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los cambios de materia prima llevando a cabo cualquier tipo de proceso necesario para lograr cumplir con los requisitos establecidos.</li> <li>• llevar a cabo el proceso necesario para corregir la falla presentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de conformidad de materia prima.</li> <li>• Formato cambio y reparaciones de recurso.</li> </ul>	Control y Calidad. Gestión gerencial.
Gestión de producción.	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Puede suceder que no se cuente con los suficientes recursos para planificar y controlar la producción.				

Caracterización de proceso reparaciones.

		CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0005
		REPARACIONES		REALIZACIÓN U OPERATIVOS		VERSIÓN	1
						VIGENCIA	31/12/2019
						REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplir con los requisitos establecidos por las partes interesadas pertinentes para desarrollar un adecuado proceso de reparación de los productos.				8.1/8.2.2/8.2.3/8.2.3.1/8.2.3.2/8.2.4/8.5/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/8.7.1/8.7.2/		
ALCANCE DEL PROCESO	Se recibe la orden de trabajo y el producto a reparar, se cumple con los requisitos establecidos, pasando por una revisión de control calidad, y por último si es necesario se realiza el proceso de montaje.						
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Producto conforme = # Producto Conforme / # Producto reparado x 100.</li> <li>• % Eficiencia de producción = # Recursos utilizados / # Recursos planificados*100.</li> </ul>						
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN			
Supervisor de reparaciones		Operario encargado.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> <li>• Listado de recursos asignados.</li> <li>• Listado de materia prima.</li> <li>• Check List de aceptación.</li> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> <li>• Formato de revisión de control y calidad.</li> </ul>			
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de recursos asignados.</li> <li>• Listado de materia prima entregada.</li> <li>• Orden de trabajo.</li> <li>• Producto a reparar.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la verificación en cuanto a cantidad y especificación técnica que contenga los productos y materias primas asignadas por gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist de aceptación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Reparaciones.</li> </ul>		


Continuación caracterización de proceso reparaciones.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto a reparar.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando sea necesario, se debe realizar el desarme al sistema de escape, con el fin de acceder a las piezas averiadas, se procede a cumplir con la orden de trabajo teniendo en cuenta los requerimientos establecidos, además según sea el caso se debe realizar el montaje de las piezas reparadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto reparado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos.</li> <li>• En caso de ser necesario se debe solicitar apoyo a Logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de revisión y control de calidad.</li> <li>• Producto para revisión de control y calidad.</li> <li>• Solicitud de apoyo logístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> <li>• Gestión logística.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso reparaciones.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto revisado.</li> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los cambios y mejoras pertinentes según sea el caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto aceptado para entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones.</li> </ul>	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Puede suceder que no se cumpla con un adecuado proceso de reparación de los productos.				

Caracterización de proceso fabricación.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0006
	FABRICACIÓN		REALIZACIÓN U OPERATIVOS		VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplir con los requisitos establecidos por las partes interesadas pertinentes para desarrollar un adecuado proceso de fabricación de los productos.				8.1/8.2.2/8.2.3/8.2.3.1/8.2.3.2/8.2.4/8.5/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/8.7.1/8.7.2/	
ALCANCE DEL PROCESO	Se recibe la orden de trabajo y las especificaciones del producto a fabricar, se cumplen con los requisitos establecidos, pasando por una revisión de control y calidad, y por último si es necesario se realiza el proceso de montaje.					
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Producto conforme = # Producto Conforme / # Producto reparado x 100.</li> <li>• % Eficiencia de producción = # Recursos utilizados / # Recursos planificados*100.</li> </ul>					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Supervisor de fabricación		Operario encargado.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> <li>• Listado de recursos asignados.</li> <li>• Listado de materia prima.</li> <li>• Check List de aceptación.</li> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> <li>• Formato de revisión de control y calidad.</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de recursos asignados.</li> <li>• Listado de materia prima entregada.</li> <li>• Orden de trabajo.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la verificación en cuanto a cantidad y especificación técnica que contenga los productos y materias primas asignadas por gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist de aceptación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> <li>• Fabricación.</li> </ul>	


Continuación caracterización de proceso fabricación.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de especificaciones del producto a fabricar.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procede a cumplir con la orden de trabajo teniendo en cuenta los requerimientos establecidos, además según sea el caso se debe realizar el montaje de las piezas fabricadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto fabricado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de cumplimiento de orden de trabajo.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos.</li> <li>• En caso de ser necesario se debe solicitar apoyo a Logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de revisión y control de calidad.</li> <li>• Producto para revisión de control y calidad.</li> <li>• Solicitud de apoyo logístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> <li>• Gestión logística.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto revisado.</li> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los cambios y mejoras pertinentes según sea el caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto aceptado para entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso fabricación.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> </ul>	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Puede suceder que no se determinen claramente las especificaciones de fabricación.				

Caracterización de proceso entrega.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	SC-PRS 0007
	ENTREGA		REALIZACIÓN U OPERATIVOS	VERSIÓN	1
				VIGENCIA	31/12/2019
				REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la liberación del producto teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas.</li> </ul>			8.1/8.2.2/8.2.3/8.2.3.1/8.2.3.2/8.2.4/8.5/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/8.7.1/8.7.2/	
ALCANCE DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y calidad da inicio al proceso, cediendo a entregas el producto ya verificado, se planifica el método más adecuado para realizar la liberación del producto y finaliza con la aceptación de producto por parte del cliente.</li> </ul>				
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento de entregas = # de entregas cumplidas a tiempo / # de total de entregas requeridas.</li> <li>Nivel de entregas perfectas = # de pedidos entregados perfectos / # total de pedidos entregados.</li> </ul>				
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN	
Supervisor de fabricación		Operario encargado.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de liberación de producto.</li> <li>Comprobante de paz y salvo.</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Reporte de entrega no conforme.</li> <li>Reporte de plan de acción Correctiva.</li> </ul>	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto aceptado para entrega.</li> </ul>	P <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar el método más adecuado para la liberación del producto, dependiendo de los requerimientos establecidos por las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de liberación de producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega.</li> </ul>	


*Continuación caracterización de proceso entrega.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad perteneciente al cliente.</li> <li>• Formato de liberación de producto.</li> <li>• Producto aceptado para entrega.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la entrega del producto terminado al cliente.</li> <li>• En caso de que la liberación no pueda ser efectuada por entregas debido a dimensiones del producto, cambios en los tiempos estipulados de entrega o específicamente por requerimiento de las partes interesadas, se debe pasar la solicitud a logística para el almacenamiento del producto y su posterior entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de comprobante de paz y salvo.</li> <li>• Solicitud de almacenamiento de producto y posterior entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente.</li> <li>• Ventas.</li> <li>• Gestión Logística.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la validación de la conformidad de los requisitos establecidos por el cliente.</li> <li>• En caso de No conformidad, realizar el reporte a gestión de calidad.</li> <li>• En caso de ser necesario se debe solicitar apoyo a Logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de entrega no conforme.</li> <li>• Solicitud de apoyo logístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> <li>• Quejas y Reclamos.</li> <li>• Gestión Logística.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso entrega.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega.</li> <li>Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de los requisitos del cliente para realizar la liberación conforme del producto.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar los cambios necesarios en la liberación del producto dependiendo los requisitos del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto aceptado.</li> <li>Solicitud de comprobante de paz y salvo.</li> <li>Reporte de plan de acción correctiva para eliminar la No Conformidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente.</li> <li>Ventas.</li> </ul>
Entrega	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recurso humano</li> <li>Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Puede suceder que no se haga la liberación del producto de acuerdo con los requisitos del cliente.				

Caracterización de proceso control y calidad.

		CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0008
		CONTROL Y CALIDAD		MEDICIÓN O CONTROL Y MEJORA		VERSIÓN	1
						VIGENCIA	31/12/2019
						REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de calidad al producto y al servicio en todas sus etapas de producción y previo a su liberación.</li> </ul>					8.6/	
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica a los procesos de gestión de producción, fabricación y reparación, inicia con el control de calidad a gestión de producción y finaliza con la liberación del producto al proceso de entrega						
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Producto conforme = # Producto Conforme / # Producto producido x 100.</li> <li>% De cumplimiento de objetivos desarrollados = # de objetivos alcanzados / # de objetivos establecidos x 100.</li> </ul>						
LÍDER DE PROCESO			RESPONSABLE OPERATIVO			DOCUMENTACIÓN	
Director de Control de calidad			Analista de control de calidad.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de revisión y control de calidad.</li> <li>Formato Informe de atención a quejas y reclamos.</li> </ul>	
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de aceptación de materias primas.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir las necesidades de las partes interesadas.</li> <li>Diseñar un plan de control y calidad para la entrada de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Materias primas</li> <li>Recursos destinados al cumplimiento de las actividades operacionales.</li> </ul> </li> <li>Definir:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos que la organización crea pertinente.</li> <li>tiempos estipulados.</li> <li>Tipo de materiales.</li> <li>Cantidades solicitadas.</li> <li>Entrada de materiales.</li> <li>Entrada de productos.</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de control y calidad para recursos y materia prima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y calidad.</li> </ul>	

*Continuación caracterización de proceso control y calidad.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud de control y calidad.</li> <li>• Formato de aprobación de recursos para producción.</li> </ul>	<p>P</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el plan de control y calidad para los productos fabricados en la organización, teniendo en cuenta las necesidades iniciales establecidas por el cliente, y los requisitos estipulados por la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para productos fabricados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud de control y calidad.</li> <li>• Formato de aprobación de recursos para reparación.</li> </ul>	<p>P</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar una actividad de inspección de control y calidad dependiendo del tipo de reparación efectuada y de los requisitos iniciales establecidos para llevar a cabo dicha reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para reparaciones efectuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para recursos y materia prima.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las materias primas que ingresan a la organización con el objetivo de no aceptar materiales defectuosos o que no cumplan con los requisitos iniciales establecidos.</li> <li>• Llevar a cabo la calibración y de los recursos empleados en el desarrollo de las actividades operacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Producción.</li> </ul>


Continuación caracterización de proceso control y calidad.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> <li>• Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para productos fabricados.</li> <li>• Formato de revisión y control de calidad.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las materias primas que ingresan a la organización con el objetivo de no aceptar materiales defectuosos o que no cumplan con los requisitos iniciales establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación.</li> <li>• Control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para reparaciones efectuadas.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo la inspección visual necesaria para corroborar que los requisitos establecidos para la reparación han sido cumplidos en su totalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de control y calidad para recursos y materia prima.</li> <li>• Plan de control y calidad para productos fabricados.</li> <li>• Plan de control y calidad para reparaciones efectuadas.</li> <li>• Informe de revisión de control y calidad.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los planes de control y calidad definidos para los procesos de producción, fabricación y reparación están siendo ejecutados según lo planificado.</li> <li>• Dicha verificación se debe llevar a cabo evaluando la información consignada en los planes de control y calidad, y la obtenida en los informes de control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de evaluación y desempeño para planes de control y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y Calidad</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso control y calidad.

• Control y Calidad	• Solicitud de apoyo logístico.	V	• En caso de ser necesario se debe solicitar apoyo a Logística.	• Apoyo logístico.	• Gestión Logística.
• Control y Calidad	• Reporte de evaluación y desempeño para planes de control y calidad. • Reporte de revision control y calidad: No conformidades.	A	• Realizar un seguimiento para asegurarse que los cambios o mejoras que sean necesarias, se llevan a cabo según lo planificado.	• Reporte de control y calidad.	• Gestión de Producción. • Fabricación. • Reparación.
• Control y Calidad	• Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	• Solicitud de recurso humano • Requisitos de competencias del perfil	• Talento humano
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podría suceder que no se implementé adecuadamente la metodología institucional para realizar el seguimiento del control y calidad.</li> <li>• Podría suceder que las herramientas de medición y control no se encuentren calibradas.</li> </ul>				

Caracterización de proceso quejas y reclamos.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0009	
	QUEJAS Y RECLAMOS		PROCESO MISIONAL		VERSIÓN	1	
					VIGENCIA	31/12/2019	
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015		
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar una atención amable y oportuna a las quejas y reclamos que presenten los clientes, dando solución en el menor tiempo posible y de manera eficaz.</li> </ul>					8.2/9.1.2/9.1.3/	
ALCANCE DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>El inicio del proceso se da en el momento en que el cliente genera cualquier queja o reclamo, pasando por los reportes necesarios y finaliza con la acción correctiva.</li> </ul>						
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Devoluciones = # de servicios o productos devueltos / # de servicios o productos despachados x 100.</li> </ul>						
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de atención a quejas y reclamos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado de quejas y reclamos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de atención a quejas y reclamos.</li> <li>Formato de acción Correctiva.</li> </ul>			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente inconforme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja.</li> <li>Reclamo.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se hace la recepción de la queja o reclamo que tenga el cliente, con el objetivo de determinar la solución más adecuada a dicha solicitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de atención Quejas</li> <li>Formato de atención reclamos (Garantías)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas y reclamos</li> </ul>			

Continuación caracterización de proceso quejas y reclamos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de atención reclamos (Garantías)</li> <li>• Producto en garantía.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que el proceso responsable del producto en garantía (reparaciones y/o fabricación), lleve a cabo la corrección correspondiente según sea el caso. Teniendo en cuenta el tiempo de garantía (90 días), así como las condiciones físicas en las que se encuentra el producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de atención reclamos (Garantías)</li> <li>• Producto en garantía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones</li> <li>• Fabricación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de atención Quejas.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de recibir quejas por una mala atención al usuario, se debe generar el reporte al proceso responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de queja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparaciones.</li> <li>• Fabricación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de atención reclamos (Garantías).</li> <li>• Producto corregido.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corroborar que los reclamos (garantías) recibidos hayan sido atendidos oportunamente y que la solución haya sido conforme según los requisitos del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto corregido para entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso quejas y reclamos.


• Todos los procesos.	• Reporte de Quejas.	V	• Corroborar que las quejas recibidas han sido reportadas a los procesos responsables.	• Formato de atención Quejas.	• Quejas y reclamos
• Quejas y reclamos	• Solicitud de acción correctiva.	A	• Generar las acciones correctivas para mitigar el número de quejas y reclamos recibidos.	• Documento de Acción correctiva.	• Todos los procesos.
Quejas y reclamos	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	• Solicitud de recurso humano • Requisitos de competencias del perfil	Talento humano
RIESGOS	• No atender oportunamente las quejas y reclamos.				



*Continuación caracterización de proceso gestión financiera.*

Todos los procesos	Informes contables y financieros	Toma de desiciones a partir de los informes de resultado	Desiciones financieras	Todos los procesos
<b>RIESGOS</b>	Puede suceder que la información reportada en los estados contables y en los informes de contabilidad se encuentre desactualizada y contenga inconsistencias. Puede suceder que no se optimice el uso de los recursos financieros para el desarrollo de los procesos			

Caracterización de proceso compras.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0011
	COMPRAS		APOYO		VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Asegurar que los procesos de la empresa cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo su operación				8.4/	
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso aplica a todos los productos y/o servicios de Silenciadores Colombia. Inicia con la identificación de los productos/servicios a comprar y termina con el mejoramiento en el proceso, producto - servicio, proveedor.					
INDICADORES DEL PROCESO	Costos del proceso de compras/los recursos económicos asignados Rotación de stock: Compras anuales / número de pedidos					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Coordinador de Compras		Coordinador de Compras		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de compra de producto y/o servicio</li> <li>• Solicitud de la compra (especificaciones del producto)</li> <li>• Registro de recibido del producto y/o servicio</li> <li>• Evaluación de los proveedores</li> <li>• Reevaluación de los proveedores</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Todos los procesos	Productos y/o servicios a comprar. Requisición, descripción detallada	P	Identificar los productos y servicios críticos a comprar	Productos y/o servicios identificados	Todos los procesos	
Todos los procesos	producto y/o servicio identificado	P	Definir especificaciones del producto y servicio a comprar	Especificaciones del producto y/o servicio	Proceso de compras	


*Continuación caracterización de proceso compras.*

Proceso de Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de producto y/o servicio.</li> <li>• Datos del producto y/o servicio a adquirir.</li> </ul>	P	Planear las compras	Compras de Silenciadores Colombia planeadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de compras</li> <li>• Proceso Financiero</li> </ul>
Proceso de Compras	Proveedores de productos y/o servicios	H	Evaluar y seleccionar proveedores	Evaluación y selección de proveedores con: evaluación de tiempo de entrega, cumplimiento de las características indicadas, precio y condiciones de pago y calidad en el servicio (para proveedores antiguos)	Proceso de compras
Proceso de Compras	Evaluación y selección de proveedores	H	Realizar el trámite de compra	Producto y/o servicio comprado	Proceso de compras
Proceso de Compras	Producto y/o servicio comprado	V	Verificar el producto o servicio comprado. Cumplimiento en el tiempo de entrega, cumplimiento en las características indicadas, calidad en el servicio.	Producto y/o servicio verificado.	Proceso de compras Todos los procesos
Todos los procesos	Producto y/o servicio comprado y verificado	V	Hacer el seguimiento al desempeño.	Seguimiento al desempeño de los proveedores de productos y/o servicios	Proceso de compras

Continuación caracterización de proceso compras.

Proceso de compras	Seguimiento al desempeño de los proveedores de productos y/o servicios	V	Reevaluar los proveedores	Revaluación de proveedores	Proceso de compras
Proceso de compras	Resultados de la evaluación, verificación, seguimiento y reevaluación de proveedores de productos y/o servicios	A	Tomar acciones de mejora	Acciones de mejora sobre el proceso, producto, servicio o proveedor.	Proceso de compras
Compras	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Podría suceder que los procesos de Silenciadores Colombia, no cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo su operación.				

Caracterización de proceso ventas.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	SC-PRS 0012
	VENTAS		APOYO		VERSIÓN	1
					VIGENCIA	31/12/2019
					REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Formalizar la relación comercial entre Silenciadores Colombia y los clientes, identificando y desarrollando estrategias para incrementar los ingresos.				8.2/	
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica para realizar la gestión de ventas en Silenciadores Colombia. Inicia con la definición del presupuesto de ventas y finaliza con el reporte de logros alcanzados y las acciones de mejora.					
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento del objetivo de ventas.</li> <li>• Cantidad de ventas perdidas y/o canceladas.</li> <li>• Índice de reclamos</li> <li>• Quejas y Reclamos de los clientes: Percepción del cliente sobre el servicio y/o producto recibido.</li> </ul>					
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN		
Coordinador de Ventas		Coordinador de Ventas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotización de Fabricación y/o reparación.</li> <li>• Orden de pedido.</li> <li>• Factura de venta.</li> <li>• Recibo de caja.</li> <li>• Encuesta de satisfacción del cliente.</li> </ul>		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES		
Gestión Gerencial	Planeación estratégica	Establecer el presupuesto de ventas	Presupuesto de ventas	Gestión Gerencial		
Gestión Gerencial	Planeación estratégica	Definir la estrategia y objetivos de ventas	Estrategia y objetivos de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de ventas.</li> <li>• Gestión Gerencial.</li> </ul>		


Continuación caracterización de proceso ventas.

Proceso de Ventas	Aprobación de las estrategias de ventas por parte de Gestión Gerencial.		Desarrollar las estrategias	Desarrollo de estrategias	Clientes de fabricación y/o reparación
Clientes de fabricación y/o reparación	Necesidades de los clientes		Asesorar al cliente en sus necesidades	Clientes asesorados de acuerdo con su solicitud	Proceso de Producción, Fabricación y/o reparación
Proceso de Producción, Fabricación y/o reparación	Solicitudes de producto		Gestionar las solicitudes del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotización de fabricación y/o reparación.</li> <li>• Verificación de las existencias.</li> <li>• Orden de pedido.</li> </ul>	Clientes de fabricación y/o reparación
Clientes de fabricación y/o reparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotización de fabricación y/o reparación.</li> <li>• Verificación de las existencias.</li> <li>• Orden de pedido.</li> </ul>		Formalizar la venta con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta formalizada.</li> <li>• Orden de pedido.</li> </ul>	Proceso de Producción, Fabricación y/o reparación
Proceso de Producción, Fabricación y/o reparación	Solicitud formal del cliente		Informar a Fabricación o reparación los pedidos con los clientes	Producto terminado y entregado	Clientes de fabricación y/o reparación

Continuación caracterización de proceso ventas.

Proceso de Ventas	Ventas realizadas		Verificar el presupuesto de ventas	Presupuesto verificado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de ventas</li> <li>• Gestión Gerencial</li> </ul>
Clientes de fabricación y/o reparación	PQRS		Atender y gestionar las PQRS	PQRS atendidas y gestionadas	Clientes de fabricación y/o reparación
Proceso de ventas	PQRS		Realizar la medición de la satisfacción del cliente	Medición de la satisfacción del cliente	Proceso de ventas Gestión Gerencial
Proceso de ventas	Resultados de la medición de la satisfacción del cliente		Establecer acciones de mejora sobre estrategia de ventas	Acciones de mejora para los procesos de producción, fabricación y reparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de fabricación y/o reparación.</li> <li>• Proceso de Producción.</li> <li>• Proceso de Fabricación.</li> <li>• Proceso de Reparación.</li> </ul>
Ventas	Necesidad de recurso humano		En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Podría suceder que las estrategias definidas no incrementen las ventas de Silenciadores Colombia.				

Caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO		TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	SC-PRS 0013
	GESTIÓN DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA			VERSIÓN	1
				VIGENCIA	31/12/2019
				REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar, administrar y mantener la infraestructura y equipos que posea la organización, con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento y su disponibilidad en el momento de cumplir con las actividades misionales.</li> </ul>			7.1/7.1.1/7.1.3/	
ALCANCE DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica para todos los equipos e infraestructura que intervienen en la prestación del servicio, hasta realizar su entrega en óptimas condiciones al proceso que lo solicite.</li> </ul>				
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taza de mantenimiento preventivo = <math>\frac{\text{Horas planificadas para plan de mantenimiento}}{\text{Total de horas planificadas}} \times 100</math></li> <li>• Taza de realización de las actividades de mantenimiento preventivo = <math>\frac{\text{Número de actividades llevadas a cabo}}{\text{Número de actividades previstas}}</math></li> </ul>				
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO		DOCUMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de equipos e infraestructura.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operario encargado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento correctivo para equipos.</li> <li>• Plan de mantenimiento preventivo para equipos.</li> <li>• Plan de mantenimiento correctivo para infraestructura.</li> <li>• Plan de mantenimiento preventivo para infraestructura.</li> <li>• Formato de requisitos para adquisición de equipos.</li> <li>• Plan de cambios a infraestructura.</li> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo equipos.</li> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo de infraestructura."</li> <li>• Reporte de cambios de infraestructura.</li> </ul>	

Continuación caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de plan de mantenimiento preventivo para equipos</li> <li>• Solicitud de plan de mantenimiento correctivo para equipos.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo que sea necesario para mantener en óptimo estado los recursos físicos (Maquinaria o herramientas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Plan de mantenimiento correctivo de equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de plan de mantenimiento preventivo para infraestructura.</li> <li>• Solicitud de plan de mantenimiento correctivo para infraestructura.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo que sea necesario para mantener en óptimo estado la infraestructura física que sea propiedad de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Plan de mantenimiento correctivo de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de cambios a infraestructura.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear según sea pertinente los cambios a la infraestructura dependiendo de las solicitudes que la alta gerencia solicite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de cambios a infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para adquisición de equipos.</li> </ul>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear la adquisición de recursos (maquinaria o herramientas) necesarios para cumplir con las actividades misionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de requisitos para adquisición de equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Plan de mantenimiento correctivo de equipos.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las reparaciones necesarias a los recursos (maquinaria o herramienta) propias de la organización, los cuales fallaron por factores considerados en los planes de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Plan de mantenimiento correctivo de infraestructura.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las reparaciones necesarias a la infraestructura, propias de la organización, los cuales fallaron por factores considerados en los planes de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de cambios a infraestructura.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo los cambios a la infraestructura dependiendo de los requerimientos que genere la alta dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de cambios de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>

*Continuación caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo equipos.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los planes de mantenimiento preventivo y correctivo se cumplen y se ajustan a los requerimientos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento correctivo equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo de infraestructura.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los cambios que se generan a la infraestructura propia de la organización se encuentran conforme a lo solicitado por la alta gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento correctivo de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de cambios de infraestructura.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los recursos e infraestructuras nuevas adquiridas por la organización sean recibidos en las condiciones que las solicita la alta gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de plan de cambios de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>


*Continuación caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento correctivo equipos.</li> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento preventivo de infraestructura.</li> <li>• Lista de chequeo de mantenimiento correctivo de infraestructura."</li> </ul>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En dado caso los planes de mantenimiento preventivo y correctivo no están supliendo las necesidades de manutención de la infraestructura y recursos (maquinaria y herramienta), se deben generar los cambios que sean necesarios para alinear dichos planes de mantenimiento con los requerimientos para cada situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cambios a planes de mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de plan de cambios de infraestructura.</li> </ul>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando no sea posible generar los cambios en la infraestructura física de la organización, se debe generar un reporte describiendo por qué no se realiza el cambio y las posibles soluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de modificaciones al plan de cambios de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso gestión de recursos e infraestructura.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de recursos e infraestructura</li> </ul>	Necesidad de recurso humano	A	En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recurso humano</li> <li>Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	Talento humano
RIESGOS	Puede suceder que no se asegure el correcto funcionamiento de los procesos por su infraestructura.				

Caracterización de proceso talento humano.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	SC-PRS 0014	
	TALENTO HUMANO		VERSIÓN	1	
			VIGENCIA	31/12/2019	
			REQUISITOS: ISO 9001: 2015		
OBJETIVO DEL PROCESO	Proveer el personal competente necesario para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales		7.1.2/7.1.4/7.1.6/7.3/		
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso inicia con la definición de la estructura organizacional, pasando por la provision del recurso humano y las actividades de capacitación, bienestar, incentivos y evaluación del desempeño.				
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # De capacitación de realizadas / #. Total de Capacitación de programadas X 100.</li> <li>• # de accidentes de trabajo presentado en el año actual / #. De accidentes de trabajo presentado en el año anterior.</li> <li>• % de capacitación= Número de empleados capacitados en el mes actual/ Total número de empleados convocados.</li> </ul>				
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO	DOCUMENTACIÓN		
Coordinador de talento humano		Auxiliar de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de trabajo.</li> <li>• Formato de capacitación.</li> <li>• Formato de inducción.</li> <li>• Formato de ingreso de personal nuevo.</li> <li>• Formato de permiso para ausencia laboral.</li> <li>• Formato de requisitos de competencias de perfil.</li> <li>• Informe de cambios y mejoras al plan de capacitaciones.</li> <li>• Informe de cambios y mejoras al plan de inducción.</li> <li>• Informe de cambios y mejoras al programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Informe de desempeño del plan de capacitación en la organización.</li> <li>• Informe de desempeño del plan de inducción.</li> <li>• Informe de desempeño del programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Informe de evaluación de desempeño individual.</li> <li>• Lista de verificación de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Plan de inducción.</li> <li>• Programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil.</li> <li>• Solicitud de recurso humano.</li> </ul>		

Continuación caracterización de proceso talento humano.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Gestión gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de organización jerárquica institucional</li> </ul>	P	Planear la estructura organizacional de la compañía	Estructura organizacional.	Gestión gerencial
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recurso humano.</li> <li>Requisitos de competencias de perfil.</li> </ul>	P	Determinar el tipo de perfil pertinente para suplir la necesidad de recurso humano.	Aprobación de solicitud de recurso humano.	Talento Humano
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de ingreso de personal nuevo.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar las acciones necesarias para realizar el ingreso de personal nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de ingreso de personal nuevo.</li> </ul>	Talento Humano
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de plan de inducción.</li> <li>Solicitud de plan de capacitación.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular plan de inducción.</li> <li>Formular plan de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de inducción.</li> <li>Plan de capacitación.</li> </ul>	Talento Humano
Gestión gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud para programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los factores que generan riesgo para la seguridad y salud de los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	Todos los procesos

*Continuación caracterización de proceso talento humano.*

Talento Humano	Aprobación de solicitud de recurso humano.	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y selección de personal idóneo para ocupar el cargo requerido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de aceptación de personal seleccionado.</li> </ul>	Talento Humano
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de ingreso de personal nuevo.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer contrato y sus cláusulas.</li> <li>• Aceptación y firma del contrato de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de trabajo.</li> </ul>	Talento Humano
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de inducción.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependiendo del nivel operativo del empleado dentro de la compañía se llevan a cabo capacitaciones especializadas, técnicas o generales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de inducción.</li> <li>• Formatos de capacitación.</li> </ul>	Talento Humano
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el programa de seguridad y salud en el trabajo establecido para todos los niveles de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de verificación de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de permisos personales.</li> <li>• Solicitud de excusas médicas.</li> <li>• Certificados de calamidad doméstica.</li> <li>• Licencias de maternidad.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar la solicitud dependiendo su característica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de permiso para ausencia laboral.</li> </ul>	Todos los procesos


Continuación caracterización de proceso talento humano.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> <li>• Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de evaluación de desempeño personal.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el desempeño individual de los funcionarios de la compañía para verificar la eficacia en el cumplimiento de sus actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de desempeño individual.</li> </ul>	Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de control y seguimiento.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el plan de capacitación en la organización.</li> <li>• Evaluar el plan de inducción.</li> <li>• Evaluar el programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de desempeño del plan de capacitación en la organización.</li> <li>• Informe de desempeño del plan de inducción.</li> <li>• Informe de desempeño del programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de desempeño individual.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según sea el caso se debe llevar a cabo una re-inducción o refuerzo de las capacitaciones suministradas al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de re-inducción.</li> <li>• Proceso de refuerzo de capacitación.</li> </ul>	Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de desempeño del plan de capacitación en la organización.</li> <li>• Informe de desempeño del plan de inducción.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corroborar que los planes de inducción y capacitación se encuentran alineados a los requisitos de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cambios y mejoras al plan de inducción.</li> <li>• Informe de cambios y mejoras al plan de capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de desempeño del programa de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la eficacia del programa de seguridad y salud en el trabajo, y según sea el caso generar los ajustes necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cambios y mejoras al programa de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso talento humano.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento humano</li> </ul>	<p>Necesidad de recurso humano</p>	<p>A</p>	<p>En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	<p>Talento humano</p>
<p>RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podría suceder que las capacitaciones e inducciones realizadas al personal son deficientes e insuficientes.</li> <li>• Podría suceder que no se cumpla de manera eficaz el programa de salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>• Podría suceder que el desempeño laboral tenga índices bajos.</li> </ul>				

Caracterización de proceso gestión logística.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	SC-PRS 0015
	GESTIÓN LOGÍSTICA	DE APOYO O SOPORTE	VERSIÓN	1
			VIGENCIA	31/12/2019
			REQUISITOS: ISO 9001: 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el almacenamiento, transporte, custodia y liberación, de los productos remitidos por Entregas, las materias primas y los recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades propias de la organización.</li> </ul>		7.1.3/	
ALCANCE DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica para todos los procesos que necesitan apoyo logístico.</li> </ul>			
INDICADORES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Tiempo de Aprovisionamiento = <math>\text{Tiempo de aprovisionamiento utilizado} / \text{Tiempo de aprovisionamiento planificado} \times 100</math>.</li> <li>% Desempeño Logístico = <math>\# \text{ De solicitudes de apoyo logístico recibidas ejecutadas} / \# \text{ horas trabajadas}</math>.</li> </ul>			
LÍDER DE PROCESO		RESPONSABLE OPERATIVO	DOCUMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Director logístico.</li> </ul>		Operario encargado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de entrega de materia prima.</li> <li>Documento de entrega de material de oficina.</li> <li>Documento de entrega de producto.</li> <li>Documento de entrega de recurso.</li> <li>Formato de apoyo logístico.</li> <li>Orden de almacenamiento de materia prima.</li> <li>Orden de almacenamiento de material de oficina.</li> <li>Orden de almacenamiento de producto.</li> <li>Orden de almacenamiento de recurso.</li> <li>Reporte de cambios y mejoras.</li> <li>Reporte de verificación de inventario.</li> </ul>	

Continuación caracterización de proceso gestión logística.

PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de apoyo logístico interno.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Material de oficina y equipos de cómputo.</li> <li>o Materias primas.</li> <li>o Recursos.</li> <li>o Inventarios.</li> <li>o Manejo y disposición de Residuos.</li> </ul> </li> <li>• Solicitud de apoyo logístico externo.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Envíos de producto.</li> </ul> </li> <li>• Solicitud de almacenamiento de producto y posterior entrega.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de recibir la solicitud de apoyo logístico, se debe determinar el método más adecuado para realizar la adquisición, el almacenamiento, transporte, Custodia y liberación de la materia prima, recurso o Producto pendiente para entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de apoyo logístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión logística.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso gestión logística.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de almacenamiento de producto.</li> <li>• Solicitud de almacenamiento de materia prima.</li> <li>• Solicitud de almacenamiento de material de oficina.</li> <li>• Solicitud de almacenamiento de recurso.</li> </ul>	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según sea pertinente, se realiza la recepción de materias primas, recursos de oficina y/o productos.</li> <li>• Realizar el transporte de materias primas, recursos y/o productos, determinando las condiciones necesarias para garantizar la integridad del bien que se encuentre bajo la responsabilidad de Gestión Logística.</li> <li>• Asignar el espacio destinado para el almacenamiento de materias primas, recursos y/o productos, dependiendo de las dimensiones, las condiciones del sitio para su conservación y los tiempos de custodia en bodega.</li> <li>• Generar un reporte de las condiciones en las cuales se ingresa la materia prima, recurso y/o producto destinado a ser almacenado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de almacenamiento de producto.</li> <li>• Orden de almacenamiento de materia prima.</li> <li>• Orden de almacenamiento de material de oficina.</li> <li>• Orden de almacenamiento de recurso.</li> <li>• Documento de entrega de producto.</li> <li>• Documento de entrega de materia prima.</li> <li>• Documento de entrega de material de oficina.</li> <li>• Documento de entrega de recurso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión logística.</li> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>
---	---	----------	--	--	---

Continuación caracterización de proceso gestión logística.

		H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la entrega de materia prima, Material de oficina y/o recurso solicitado por alguno de los procesos de Silenciadores Colombia.</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>De ser necesario, realizar el embalaje de productos destinados a ser enviados fuera de la organización.</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar el formato de remisión para la liberación de productos destinados a ser enviados fuera de la organización.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de producto.</li> <li>Listado de materia prima</li> <li>Listado de material de oficina</li> <li>Listado de recursos.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparar las cantidades existentes en los inventarios con los registrados en los documentos de ingreso, con el objetivo de verificar la veracidad de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de verificación de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión logística.</li> </ul>

Continuación caracterización de proceso gestión logística.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación logística.</li> </ul>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los cambios necesarios en la planificación logística, dependiendo del flujo de materiales que se tenga en el lapso de tiempo determinado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de cambios y mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión logística.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión logística.</li> </ul>	<p>Necesidad de recurso humano</p>	<p>A</p>	<p>En caso de ser necesario se debe generar la solicitud de recurso humano al proceso de talento humano, de igual manera se deben presentar los requisitos de competencias del perfil requerido para el cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de recurso humano</li> <li>• Requisitos de competencias del perfil</li> </ul>	<p>Talento humano</p>
<p>RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolongación del tiempo de entrega.</li> <li>• Incumplimiento en los tiempos estipulados para realizar la aceptación del producto por parte del cliente.</li> </ul>				