 <p>CORPOLUVI Nº: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CAR-SGC-02	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 1 de 2

PROCESO: Gestión de la Calidad	RESPONSABLE: Coordinador del Sistema Gestión de la Calidad
TIPO DE PROCESO: Apoyo	
OBJETIVO: Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Luna Viva mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos.	
ALCANCE: Este proceso aplica a todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, inicia con el diseño, la implementación y termina la auditoria del Sistema de Gestión de la Calidad.	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Partes Interesadas ▪ Dirección estratégica 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Todos los procesos ▪ Dirección estratégica
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directrices generales para la implementación ▪ Documentos aprobados por el responsable de cada proceso ▪ Documentos que sorportan la implmentacion, revisiones y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Quejas y reclamos ▪ Informes de Gestión ▪ Resultados de Auditorias ▪ 	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos a cumplir ▪ Documentos y registros ▪ Planes y programas ▪ Sensibilizaciones y capacitaciones ▪ Indicadores de desempeño ▪ Plan de trabajo SGC
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de la Calidad ▪ Caracterizaciones de Procesos ▪ Listado Maestro de Documentos ▪ Controles de mejoras ▪ Procedimientos del SGC ▪ Formatos del SGC 	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías Internas ▪ Seguimiento a resultado de Indicadores ▪ Informes para la Alta Dirección 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de requisitos legales cumplidos ▪ Programas Eficaces implementados ▪ Resultado de desempeño del SGC ▪ Actividades ejecutadas en el Plan de Trabajo 	



**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

Código:
CAR-SGC-02

Versión:
01

Elaboró:
Apoyo SGC

Revisó / Aprobó:
Representante legal


Fecha de aprobación:
Marzo de 2018

página: 2 de 2

ACTIVIDADES:

- Apoyar la definición de planeación estratégica de la organización.
- Asistir en la determinación de entradas y salidas de los procesos.
- Planificar la estructura documental del SGC
- Definir y programar las auditorías internas del SGC
- Controlar los documentos que integran el sistema de gestión de la calidad
- Apoyar la aplicación eficaz del SGC
- Constatar la eficacia de acciones de mejora implementadas
- Evidenciar el análisis de indicadores de gestión.
- Realizar y verificar las acciones correctivas y preventivas pertinentes al SGC

Elaborado por: _____	Aprobado por: _____	Controlado y distribuido: _____
Coordinador de calidad	Gerencia	Coordinador de calidad

 <p>CORPOLUVI Nº: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS	Código: CAR-SGC-02	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 1 de 2

PROCESO: Gestión de Sistemas Integrados	RESPONSABLE: Coordinador de Sistemas Integrados
TIPO DE PROCESO: Apoyo	
OBJETIVO: Brindar las herramientas de seguimiento, control y mejoramiento continuo para cumplir con los requisitos de calidad y de salud y seguridad en el trabajo establecidos para la organización, clientes y demás partes interesadas.	
ALCANCE: Inicia con la documentación de un sistema de gestión integrado, la implementación de políticas, procedimientos, auditorías internas, seguimiento de acciones correctivas y preventivas, control de registros, hasta la documentación de la mejora continua y evaluación de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos de la corporación ▪ Entes de control externos ▪ Responsables de procesos y subprocesos ▪ Clientes 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión integrado ▪ Todos los empleados de la corporación ▪ Partes interesadas ▪ Todos los procesos de la corporación
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información, documentos, requerimientos de todos los procesos y partes interesadas ▪ Requisitos legales ▪ Personal competente 	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos a cumplir ▪ Documentos y registros ▪ Planes y programas ▪ Matriz de peligros, riesgo, legal, de partes interesadas. ▪ Plan de emergencias ▪ Sensibilizaciones y capacitaciones ▪ Informes de inspecciones ▪ Indicadores de desempeño ▪ Plan de trabajo SIG
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de la Calidad ▪ Caracterizaciones de Procesos ▪ Listado Maestro de Documentos ▪ Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo ▪ Controles de mejoras ▪ Planes de Desarrollo Corporativo 	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspecciones Planeadas y No Planeadas ▪ Auditorías Internas ▪ Seguimiento a resultado de Indicadores ▪ Informes para la Alta Dirección 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de requisitos legales cumplidos 	



**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO GESTIÓN DE
SISTEMAS INTEGRADOS**

Código:
CAR-SGC-02

Versión:
01

Elaboró:
Apoyo SGC

Revisó / Aprobó:
Representante legal

Fecha de aprobación:
Marzo de 2018


página: 2 de 2

- Programas Eficaces implementados
- Riesgos reducidos
- Resultado de desempeño del SGI
- Actividades ejecutadas en el Plan de Trabajo


ACTIVIDADES:

- Documentar y mantener el Sistema de Gestión Integrado
- Planear el programa de auditorías
- Presupuestar costos de implementación y mantenimiento del sistema
- Controlar documentos y registros
- Coordinar y realizar auditorías internas
- Elaborar informes del Estado del SGI para la Dirección
- Verificar cumplimientos de requisitos de cada proceso
- Verificar cumplimiento de indicadores
- Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Socializar con el todo el personal el proceso de SGI
-

Elaborado por:	Aprobado por:	Controlado y distribuido:
<hr/> Coordinador de calidad	<hr/> Gerencia	<hr/> Coordinador de calidad

 <p>CORPOLUVI NIT: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	Código: CAR-SGC-01	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 1 de 2


PROCESO: Gestión Gerencial	RESPONSABLE: Gerente General
TIPO DE PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
OBJETIVO: Definir las políticas y lineamientos necesarios para dirigir la Corporación Luna Viva hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales	
ALCANCE: Inicia con la formulación de planes de desarrollos institucional y finaliza con el seguimiento y evaluación de productos y resultados de la gestión de los mismos	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente General ▪ Partes interesadas ▪ Todos los procesos corporativos 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente General ▪ Partes interesadas ▪ Todos los procesos corporativos
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades y expectativas de las partes interesadas ▪ Información interna y externa ▪ Requerimiento de revisión, fijación y control de la planeación ▪ Requerimiento de presupuestos para la organización ▪ Capacitación y formación ▪ Planes, programas, documentos y directrices 	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas. ▪ Identificación y análisis de factores internos y externos de la corporación ▪ Presupuestos elaborados ▪ Actas de revisión por la Dirección ▪ Actas de capacitaciones ▪ Directrices y lineamientos estratégicos, misión, visión, planes y programas
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas y objetivos documentados ▪ Manual de calidad ▪ Misión y visión ▪ Organigrama ▪ Caracterización del proceso ▪ Revisión por la dirección 	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión del resultado de los indicadores de gestión de cada proceso ▪ Revisión de los presupuestos ▪ Revisión del cumplimiento de las metas de los procesos, cumplimiento de las partes interesadas 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de rentabilidad ▪ Efectividad de acciones tomadas ▪ Satisfacción de partes interesadas ▪ Disminución de quejas y reclamos 	

 CORPOLUVI <small>NIT: 900 246 264 - 9</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	Código: CAR-SGC-01	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 2 de 2


ACTIVIDADES:

- Direccionamiento estratégico de la corporación
- Determinación de políticas, misión, visión y objetivos de la corporación
- Identificación y generación de presupuestos
- Determinación del modelo de análisis interno y externo de la organización
- Definir cronograma y actividades para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos
- Definir los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos para la ejecución de los planes y proyectos
- Planificar revisión del SGC
- Publicación y socialización del políticas, planes, programas y proyectos
- Seguimiento y evaluación a la ejecución de planes, programas y proyectos.

Elaborado por: <hr/> Coordinador de calidad	Aprobado por: <hr/> Gerencia	Controlado y distribuido: <hr/> Coordinador de calidad
--	---	---

 <p>CORPOLUVI Nº: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Código: CAR-SGC-04	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 1 de 2


PROCESO: Gestión Jurídica		RESPONSABLE: Asesor Jurídico	
TIPO DE PROCESO: Apoyo			
OBJETIVO: Representar y asesorar a La Corporación Luna Viva en sus procesos internos y externos garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente velando por los intereses de la corporación y sus clientes.			
ALCANCE: Inicia con la identificación y análisis del contexto normativo hasta la asesoría y representación jurídica de la organización frente a los requerimientos presentados bajo el contexto legal aplicable.			
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia general ▪ Todos los procesos ▪ Personas naturales y jurídicas ▪ Entes de control 		CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia general ▪ Todos los procesos ▪ Trabajadores ▪ Entes de control ▪ Personas naturales y jurídicas 	
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de documentos con contenido legal ▪ Actualizaciones legales ▪ Solicitud de contrato y convenios ▪ Derecho de petición ▪ Quejas ▪ Reclamos 		SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesorías ▪ Contratos ▪ Convenios ▪ Respuestas jurídicas a los entes de control, personas naturales y jurídicas ▪ Comunicaciones o documentos con componente legal 	
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas ▪ Circulares ▪ Memorandos ▪ Oficios de conciliaciones y procesos judiciales ▪ Derechos de petición ▪ Respuestas de derechos de petición 			
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación y revisión de etapas del proceso ▪ Normatividad legal e institucional relacionada ▪ Verificación de cumplimiento de las funciones asignadas 			
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos ▪ Convenios ▪ Tiempos de respuestas 			

 Luna Viva <small>Corporación</small> CORPOLUVI <small>NIT: 900 246 264 - 9</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Código: CAR-SGC-04	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 2 de 2


ACTIVIDADES:

- Revisión de actos administrativos
- Derechos de petición
- Representación extrajudicial
- Representación judicial
- Contratación
- Actualización legal

Elaborado por: <hr/> Coordinador de calidad	Aprobado por: <hr/> Gerencia	Controlado y distribuido: <hr/> Coordinador de calidad
--	---	---

 <p>Luna Viva Corporación</p> <p>CORPOLUVI NIT: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Código: CAR-SGC-03	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 1 de 2


PROCESO: Gestión Contable	RESPONSABLE: Asesor Contable
TIPO DE PROCESO: Apoyo	
OBJETIVO: Revelar la realidad económica de La Corporación Luna Viva mediante el registro, análisis, verificación y control de la información contable derivada de hechos económicos para presentar Estados Financieros con información confiable, relevante y comprensible.	
ALCANCE: Inicia con la verificación y el análisis de la información reportada o suministrada. Continúa con el registro, la validación, el control y los eventuales ajustes contables. Termina con la generación y publicación de los Estados Financieros.	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Recursos humanos ▪ Presupuesto ▪ Gerencia 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia ▪ Presupuesto ▪ Gestión contable
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligación ▪ Novedades de nómina ▪ Legalizaciones ▪ Informe Financiero ▪ Extractos Bancarios ▪ Historiales de estados financieros 	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desembolso ▪ Contabilización de nómina ▪ Registro contable ▪ Conciliaciones bancarias ▪ Conciliación de proyectos ▪ Facturas
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterización del proceso ▪ Facturas de compra y venta ▪ Recibos ▪ Comprobantes de pago ▪ Solicitud de presupuesto 	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados financieros ▪ Indicadores financieros ▪ (análisis y comparación de información presupuestal, contable y financiera de cada proyecto) 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados financieros ▪ Costos ▪ Inversiones ▪ Utilidad 	

 Luna Viva <small>Corporación</small> CORPOLUVI <small>NIT: 900 246 264 - 9</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Código: CAR-SGC-03	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Marzo de 2018	página: 2 de 2

ACTIVIDADES:

- Planeación de presupuestos
- Disponer y administrar los recursos financieros de la organización
- Planes de pago
- Programar y planear inversiones
- Pagos de nómina
- Pago de proveedores
- Elaboración de balances
- Pago de créditos
- Recaudo de cartera
- Registros y verificación de movimientos bancarios
- Registro y verificación de pagos

Elaborado por: <hr/> Coordinador de calidad	Aprobado por: <hr/> Gerencia	Controlado y distribuido: <hr/> Coordinador de calidad
--	---	---

 <p>CORPOLUVI Nº: 900 246 264 - 9</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Código: CAR-SGC-07	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Abril de 2018	página: 1 de 2

PROCESO: Gestión de recursos humanos	RESPONSABLE: Jefe de recursos humanos
TIPO DE PROCESO: Apoyo	
OBJETIVO: Gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal de la corporación, desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima organizacional, bienestar, seguridad y salud ocupacional, reconocer los derechos laborales, promover los valores y principios éticos; con el propósito de tener trabajadores íntegros y comprometidos con la misión, visión y objetivos de la organización.	
ALCANCE: Inicia desde la planeación del talento humano y culmina con los trámites posteriores a la desvinculación del personal.	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Gestión del talento humano ▪ Asesoría jurídica ▪ Partes interesadas 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Gestión del talento humano ▪ Dirección general
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes operativos, directrices, políticas y lineamientos estratégicos. ▪ Normatividad ▪ Necesidad de capacitaciones ▪ Personas ▪ Soportes ▪ Requisición de nuevo personal ▪ Hoja de vida ▪ Requerimiento de entrenamiento 	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de entrenamiento ▪ Registro de capacitaciones ▪ Resultados de evaluación ▪ Contrato ▪ Personal seleccionado
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de selección, vinculación e inducción del personal ▪ Nomina ▪ Formación y capacitación ▪ Liquidaciones ▪ Hoja de vida 	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación y revisión de etapas del proceso ▪ Normatividad legal e institucional relacionada ▪ Verificación de cumplimiento de las funciones asignadas. 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Horas de capacitaciones ejecutadas 	



**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

Código:
CAR-SGC-07

Versión:
01

Elaboró:
Apoyo SGC

Revisó / Aprobó:
Representante legal

Fecha de aprobación:
Abril de 2018

página: 2 de 2

ACTIVIDADES:

- Identificación de necesidades de recursos humanos
- Selección y vinculación
- Inducción y reinducción
- Capacitación del recurso humano
- Administración de la documentación de historias laborales
- Tramite del pago de nomina
- Desvinculación del personal

Elaborado por: _____	Aprobado por: _____	Controlado y distribuido: _____
Coordinador de calidad	Gerencia	Coordinador de calidad



**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO GESTIÓN
COMERCIAL**

Código:
CAR-SGC-08

Versión:
01


Elaboró:
Apoyo SGC

Revisó / Aprobó:
Representante legal

Fecha de aprobación:
Abril de 2018

página: 1 de 2

PROCESO: Gestión comercial	RESPONSABLE: Asesor comercial
TIPO DE PROCESO: Apoyo	
OBJETIVO: Identificar las necesidades y los requisitos del cliente y elaborar propuestas buscando la satisfacción del mismo con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado.	
ALCANCE: Inicia desde la identificación de la necesidad del cliente hasta la entrega del producto o servicio que se requiera.	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">▪ Cliente nuevo▪ Partes interesadas▪ Cliente insatisfecho▪ Dirección general	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">▪ Clientes satisfecho
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">▪ Oportunidad de negocio▪ Necesidad del mercado▪ Petición, queja o reclamo (PQR)	SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">▪ Estrategias de aumento de ventas y posicionamiento de la corporación▪ Solución de quejas o reclamos▪ Entrega de bien o servicio al cliente
DOCUMENTOS Y REGISTROS: <ul style="list-style-type: none">▪ Formato de quejas, reclamos, peticiones o felicitaciones.▪ Facturas de ventas.▪ Procedimiento de respuesta al cliente▪	
INSPECCIÓN / CONTROLES: <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluación y revisión de etapas del proceso▪ Normatividad legal e institucional relacionada▪ Verificación de cumplimiento de las funciones asignadas.	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">▪ Ventas cerradas al año▪ Efectividad de las ventas▪ Índice de reclamos▪ Índice de felicitaciones	

 Luna Viva <small>Corporación</small> CORPOLUVI <small>NIT: 900 246 264 - 9</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	Código: CAR-SGC-08	Versión: 01
		Elaboró: Apoyo SGC	Revisó / Aprobó: Representante legal
		Fecha de aprobación: Abril de 2018	página: 2 de 2

ACTIVIDADES:

- Identificación de la necesidad del mercado o el cliente.
- Contacto y tramite con el cliente.
- Coordinar el equipo de ventas
- Generar e implementar estrategia de posicionamiento de la corporación
- Asesorar clientes en los procesos de venta
- Atender clientes y verificar el caso e historial de usuario

Elaborado por: <hr/> Coordinador de calidad	Aprobado por: <hr/> Gerencia	Controlado y distribuido: <hr/> Coordinador de calidad
--	---	---