

Página 1 de 7
 Compañía: Procesos Transversales
 Proceso: Sistema de Gestión
 Código: 0114-A0003
 Versión: 1

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO AÑO _____

NOMBRE	
OBJETIVO	
ALCANCE	
RESPONSABLE	

DETALLES DEL PROCESO						
Actividad	Proveedor	Entradas	Recurso	Descripción	Salidas	Cliente
P						
H						
V						
A						

PROCESOS INTERRELACIONADOS	
Proceso	Acuerdos de servicio

INDICADORES DEL PROCESO DE MAYOR IMPACTO			
Indicador	Meta	Frecuencia	Fuente
Ruta Indicadores SMART			

RIESGOS DE MAYOR IMPACTO Y CONTROLES			
Riesgos	Control	Monitoreo	Responsable
Ruta Matriz de Riesgos			

Página 2 de 7

Compañía: Procesos Transversales

Proceso: Sistema de Gestión

Código: 0114-A0003

Versión: 1

REQUISITOS DEL PROCESO		
Requisito	Descripción	Fuente
DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS		
LEGALES Y REGULATORIOS		
CONTROL Y SEGURIDAD		
ORGANIZACIÓN - POLÍTICAS		
AMBIENTAL		

DOCUMENTACIÓN

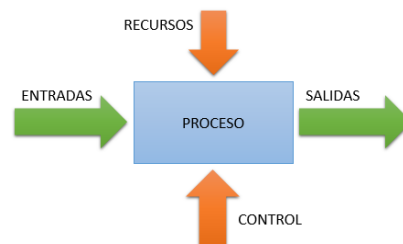
Página 3 de 7
 Compañía: Procesos Transversales
 Proceso: Sistema de Gestión
 Código: 0114-A0003
 Versión: 1

DEFINICIONES

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

ELEMENTOS DE UN PROCESO:

- ✓ **Input** (Entrada principal): Es un “producto” con unas características objetivas que provienen de un suministrador o proveedor (Externo o interno), o es la salida de otro proceso precedente (proceso proveedor) o del “cliente”.
- ✓ **Proceso:** Es la secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo.
- ✓ **Output** (Salida): Es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno), el output



Página 4 de 7

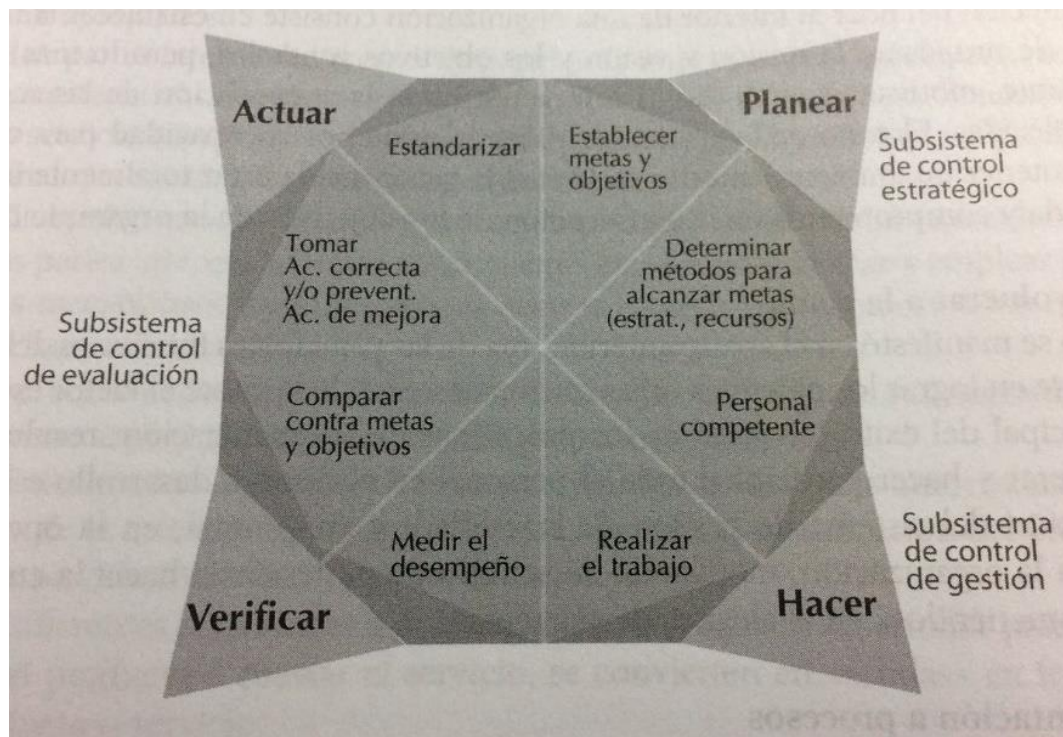
Compañía: Procesos Transversales

Proceso: Sistema de Gestión

Código: 0114-A0003

Versión: 1

CICLO DEMING (P H V A):



- ✓ **PLANEAR (P):** Reunir datos del proceso a estudiar y planificar lo que se desea lograr en un tiempo determinado, señalando cada una de las actividades a desarrollar.
- ✓ **HACER (H):** Realizar cada una de las actividades señaladas en el paso anterior
- ✓ **VERIFICAR (V):** Comparar los resultados obtenidos con los resultados planificados.
- ✓ **ACTUAR (A):** Corregir o eliminar las causas de las desviaciones o tomar acciones para mejorar continuamente en el desempeño.

INDICADOR: Es una medida o expresión cuantitativa que permite evaluar el desempeño de una organización.

Página 5 de 7

Compañía: Procesos Transversales

Proceso: Sistema de Gestión

Código: 0114-A0003

Versión: 1

AMBIENTAL:

- ✓ **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- ✓ **Impacto ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

PROCEDIMIENTO

1. Identificación del proceso

Nombre: Denominación del proceso al cual se le va a realizar la caracterización. (*Ej. Compras*).

Objetivo: Determina la meta que se pretende lograr, una vez ha finalizado el proceso.

Alcance: Es la totalidad de las partes involucradas para dar abarcar el cumplimiento del proceso, debe incluir el inicio y fin del proceso.

Responsable: Es el cargo propietario que asume la responsabilidad de llevar a cabo el proceso, siguiendo las especificaciones y controlando su cumplimiento. Esta persona supervisa los indicadores y establece objetivos de mejora. (Aquí se colocan los cargos responsables)

2. Detalles del proceso

Actividades: Conjunto de tareas para conseguir unos resultados.

Todas las actividades deben clasificarse de acuerdo con la función que cumplen dentro del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Entradas: Las entradas de un proceso pueden provenir de información de un proveedor interno o externo (*Ej. Un procedimiento*). Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (*Ej. Materia prima, documentos, etc.*), como elementos humanos (*Ej. personal*) o técnicos (*Ej. información, etc.*). Las entradas son elementos que sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo.

Proveedor: Es el proceso o empresa que abastece las entradas para el proceso (*Ej. SGI, Compras, Cliente*).

Página 6 de 7

Compañía: Procesos Transversales

Proceso: Sistema de Gestión

Código: 0114-A0003

Versión: 1

Recursos: Medios y requisitos que son necesarios para desarrollar el proceso (*Ej. hardware y software para procesar las facturas*).

Descripción: Es una escritura detallada de cada actividad y tarea (*Ej. Identificar las necesidades..., Solicitar cotizaciones...*)

Salidas: Las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. Pueden llegar a ser entradas para el proceso, actividad o tarea siguiente.

Cliente: Son aquellos que requieren o van a utilizar la salida de este proceso. Pueden ser internos (otro u otros procesos de la misma empresa) o externos (cliente final).

3. Interrelación de procesos

Proceso: Es el proceso interrelacionado que puede generar, entradas (emisores) o recibir salidas (receptores).

Acuerdos de servicio: Son los términos del servicio entre procesos, en aspectos tales como tiempo de respuesta, documentación relacionada, información relacionada, etc.

4. Indicadores del proceso

Indicador: Método de cálculo o fórmula.

Meta: Limite al que se desea llegar.

Frecuencia: Es la periodicidad de medición y reporte que se le debe hacer al proceso. Se divide en Diario, Semanal, Quincenal, Mensual, Bimestral, Trimestral, Semestral o Anual.

Fuente: Es el origen de la información que se requiere para el cálculo.

5. Principales riesgos y controles

Página 7 de 7

Compañía: Procesos Transversales

Proceso: Sistema de Gestión

Código: 0114-A0003

Versión: 1

Riesgo: Se utiliza para describir el (los) riesgo(s) asociado(s) al proceso determinado. Descripción, causa y consecuencia.

Control establecido: Se describen las medidas que deben ser adoptadas para prevenir, retener, transferir o modificar el riesgo ante una eventual materialización

Monitoreo: Como verifica el cumplimiento del control establecido.

Responsable: Es el cargo encargado de hacer el monitoreo del riesgo establecido.

6. Requisitos del proceso y sus fuentes (Normas)

Del cliente y partes interesadas: Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad y que determina su satisfacción. En fuentes describir las normas que aplican al requisito.

Legales y Regulatorios: Se entiende como todas las obligaciones impuestas por la legislación colombiana o de carácter regulatorio nacional e internacional. En fuentes describir las normas que aplican al requisito.

Control y Seguridad: Se entiende como garantizar la seguridad en la cadena de suministro y las actividades del proceso relacionadas con el comercio internacional. En fuentes describir las normas que aplican al requisito.

Organización - Políticas: Lo que la organización espera obtener como resultado del proceso.

Ambiental: Identificar todos los aspectos ambientales que surjan de las actividades, servicios o productos del proceso. En fuentes describir las normas que aplican al requisito.

7. Documentación

Describir la documentación que requiere el proceso, Deo's más relevantes, sistema documental, etc.