

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

OBJETIVO: Establecer las estrategias para que los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estén orientados hacia el mejoramiento continuo, y de esta forma posicionar la empresa como líder de la región en la prestación del servicio público domiciliario de aseo y servicios complementarios

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente General

ALCANCE: Desde la planificación de estrategias de direccionamiento, realización y apoyo, hasta el control de la ejecución de la prestación del servicio de aseo y/o complementarios verificando la satisfacción del usuario.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
Análisis del contexto de la organización. Identificación de partes interesadas externas – internas. Nuevos requisitos legales. Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Identificación procesos licitatorios o invitaciones directas, solicitudes del cliente Programa de auditorías. Resultados de los procesos y de la Planeación estratégica Informe de la satisfacción del cliente. Informe de auditorías y las acciones implementadas. Informe de la revisión por la dirección (años anteriores) Identificación de necesidad de personal	Cliente, partes interesadas internas y externas. Ventas Mercado regulado Gestión de calidad Todos los procesos	PLANEAR	HACER	Misión, visión, políticas, planeación estratégica y Objetivos de la organización. Determinación del contexto de la organización. Gestión de partes interesadas. Informe de revisión gerencial. Informe de gestión. Acciones correctivas u oportunidades de mejora.	Junta directiva. Gestión de calidad. Todos los procesos
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Definir la planeación estratégica. Planteamiento de los objetivos de la organización. Identificar contexto de la organización. Identificar partes interesadas y sus requisitos. Establecer y coordinar todos los recursos a fin de lograr los objetivos establecidos. Identificación y planificación de los cambios del Sistema de gestión.	Mantener informada a la junta directiva en todos los aspectos de la empresa. Realizar la revisión periódica al SG. Garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos rutinarios e innovadores de la empresa. Realizar asignación de recursos		
		Realizar la revisión de la retroalimentación del cliente. Verificación del cumplimiento de los objetivos y metas Revisión de los resultados de las auditorias y estado de acciones. Evaluar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión. Elaboración y revisión del informe de gestión para la asamblea	Definición de lineamientos de mejora en los procesos. Formulación de planes de mejora para la satisfacción de usuarios. Toma de acciones correctivas u oportunidades de mejora para el redireccionamiento y cumplimiento de objetivos.		

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 2

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Organigrama vigente	Asesorías externas Computador Impresora Equipos telefónicos	Oficina

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver Matriz de Requisitos legales.	ISO 9001:2015	Procedimientos del sistema de gestión de calidad Instructivos Formatos

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1								

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5/02/2024	Creación de documento por cambio de formato	Katherine Cruz Polania – Coordinadora de sistemas de gestión.
20/12/2024	Cambio de imagen institucional (logo)	Katherine Cruz Polania – Coordinadora de sistemas de gestión.
28/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión