

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de Servicios Ambientales S.A.S. ESP que garantice el mejoramiento continuo de la organización y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de Sistemas de Gestión.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
- Documentación estratégica y asignación de recursos - Requisitos Norma ISO 9001:2015 - Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos - Programa de Auditoría	Todos los procesos del sistema de gestión Icontec	PLANEAR	HACER	- Documentos y registros actualizados. - Disposición de los documentos en el sitio de su uso. - Estado de las acciones correctivas y de mejora. - Resultados de Indicadores de gestión. - Informe de auditoría interna de calidad. - Planes de mejoramiento, cierre de no conformidades. - Informe de auditoría externa de calidad. - Certificación. - Matriz de Riesgos y Oportunidades. - Resultados de la capacitación (ejecución y asistencia). - Piezas informativas. - Informe de revisión por la dirección.	Todos los procesos del sistema de gestión
		Elaborar Plan de trabajo para la implementación, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión. Planificación de auditorías internas y externas. Planificar revisión por la Dirección. Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. Planificar presupuesto.	Control de la estructura documental y disposición de los documentos en el sitio de su uso. Actualización de listados maestros de documentos y registros. Ejecución de auditorías internas de calidad. Identificar y gestionar acciones correctivas o de mejora Acompañamiento en auditorías externas de calidad. Implementar acciones para los riesgos identificados y cambios que afecten el SGC. Capacitación al personal en temas relacionados al SG. Inducción y reinducción a colaboradores. Seguimiento a indicadores de gestión. Estrategias de comunicación para socializar procesos y/o temas del SG. Recopilar y consolidar la información para la revisión de la gerencia Ejecución de Presupuesto		
		VERIFICAR	ACTUAR		

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 3

		Seguimiento a los objetivos del sistema. Verificación de la eficacia del proceso a través de indicadores. Ejecutar y realizar seguimiento de las acciones de mejora planteadas. Seguimiento al cumplimiento del presupuesto.	Tomar acciones correctivas y de mejora		
--	--	---	--	--	--

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director Nacional de Sistemas de Gestión Coordinador de Sistemas de Gestión	Equipos de computo Internet Impresora Soportes para tecnología Correo electrónico	Oficina

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Matriz legal vigente	ISO 9001 versión 2015	Sistema en línea - Ágora

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Gestión de calidad	Eficacia de acciones correctivas y de mejora	(Número de acciones cerradas Eficazmente/ / Número total de acciones identificadas del periodo) X 100%	Coordinadora de SG	Coordinadora de SG	Semestral	>= 80%
2	Resultado	Gestión de calidad	Nivel de Satisfacción con la auditoría interna	(Respuestas con puntaje >4) / Total de Respuestas	Coordinadora de SG	Coordinadora de SG	Anual	>=4
3	Resultado	Gestión de calidad	Plan de trabajo	Actividades ejecutadas / actividades planeadas *100	Coordinadora de SG	Coordinadora de SG	Trimestral	>=85%
4	Resultado	Gestión de calidad	Seguimiento de actualización documental	Documentos validados con vigencia / total de documentos en el sistema * 100	Coordinadora de SG	Coordinadora de SG	Semestral	>=20%

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	3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
08/01/2008	Creación de la caracterización	Jacobo Arias Mancilla -Coordinador de calidad
25/07/2009	Modificación en entradas y salidas del proceso.	Carlos A. Gómez - Coordinador de calidad
12/04/2010	Ortografía, modificación de la meta del indicador y eliminación de un indicador	Luisa Fda. Mateus O. -Coordinador Ambiental y de Calidad
30/05/2011	Se retroalimenta el ciclo PHVA y se modifica el formato de la caracterización	Luisa Fda. Mateus O. -Coordinador Ambiental y de Calidad
12/09/2016	Cambio del formato, eliminación de cuadro de control de cambios	Jhony José Estrada- jefe de control interno y calidad
29/09/2022	Actualización por cambio en el formato, cambio de cargos	Paola Rodríguez – Coordinadora de sistema de gestión
9/01/2024	Ajuste general en actividades e indicadores.	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión
18/03/2025	Se retira el indicador de “Cumplimiento de indicadores”, se incluye sistema documental Ágora y se ajustan actividades.	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión
13/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión
19/01/2026	Actualización de indicadores de gestión a medir durante el año 2026	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión