



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE DIRECCIÓN

Objetivo y alcance del proceso:	Planear, dirigir, revisar y controlar todas las actividades tendientes a al cumplimiento de los requisitos de nuestros ,mandantes y partes interesadas.
Líder de proceso:	Director Ejecutiva

v2, 01/01/2016

Proveedores	Entradas	ACTIVIDAD	Salidas	Cientes
clientes mandantes	contrato de mandato	establecer los lineamientos, políticas y objetivos de la organización, políticas, orientaciones estratégicas, planes, programas y proyectos de la organización, planear el mantenimiento y mejora sistema de gestión de calidad	política y objetivos	todos los procesos
n/a	planeación estratégica de la vigencia	determinar los lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	tecnología e información
gestión contable	informes financieros	establecer las metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	todos los procesos
junta directiva	lineamientos	establecer los lineamientos del sistema integrado de gestión	plan de calidad	todos los procesos
tesorería	saldo cuentas	verificación de saldos de bancos	informes de estado de cuentas	proceso gestión de dirección
clientes mandantes	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	todos los procesos
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	personal capacitado	n/a
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	solicitudes de capacitación	gestión humana tecnología e información
gestión recaudo	informe presupuestal	identificar los recursos requeridos para la implementación de estrategias con miras al recaudo y presupuesto de recaudo para cada periodo	proyecto de presupuesto	mandantes
mandantes	planeación estratégica	ejecutar la planeación estratégica	informes de gestión	clientes mandantes
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño	realizar evaluación de desempeño al personal de la organización	evaluaciones de desempeño	proceso talento humano
gestión humana	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	todos los procesos de la organización
partes interesadas	solicitudes de visita o mesas de concertación	realizar acercamiento con las diferentes partes interesadas	actas de reunión	partes interesadas
gestión jurídica	documentos	determinar los tiempos y planes de las diferentes acciones legales por tramitar y las pendientes de fallo en los que participa la organización	plan de soluciones y consultas	partes interesadas
sistema gestión de calidad	elementos de entrada para la realización de la revisión por la dirección	realizar la revisión por la dirección al sistema de gestión de calidad	acta de revisión por la dirección	gestión de calidad
frentes de recaudo	retroalimentación del proceso (informes)	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	dirección partes interesadas
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
gestión calidad gestión contable auditoría interna	cronograma, programa e informe de auditorías, plan de visitas externas e internas	atender los requerimientos realizados en la auditoría	recomendaciones	dirección ejecutiva
todos los procesos	requerimientos	elaborar informes	informe de gestión	gestión de dirección.
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
gestión contable	estados financieros	revisar el gasto presupuestal	informes financieros	clientes mandantes
n/a	parámetros de liquidación	establecer los parámetros y el cronograma para la liquidación masiva su impresión y distribución	cronograma de liquidación masiva, impresión y	frentes de recaudo
gestión contable	estados financieros	verificar y enviar recursos a los mandantes	transferencias y distribución de excedentes	clientes mandantes
todos los procesos	solicitudes de productos y/o servicios	aprobar ordenes de compra de productos y/o servicios	productos y/o servicios verificados	todos los procesos
recurso humano	solicitud de personal	aprobar o no la contratación de personal y realización de contratos	solicitud de personal	talento humano gestión jurídica
n/a	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	gestión tecnológica y de información
n/a	n/a	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores medidos informes	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	planes de mejoramiento, no conformidades	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas	proceso de gestión de calidad

Requisitos:	1. Estatutos O.S.A 2. Actas de Asamblea y del Consejo Directivo.	Indicadores:	1. Ejecución presupuestal
Controles:	1. Estados Financieros 2. Sistema de gestión de calidad 3. Indicadores de gestión	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	Ver Listado Maestro de Documentos	Registros:	Ver Listado Maestro de Registros