

OBJETIVO	Crear, definir y modificar los marcos conceptuales y estratégicos que regirán la compañía por un período determinado.
RESPONSABLE	Director Administrativo y Financiero
PARTICIPA	Gerente, Comité de Gerencia

PROVEEDORES	ENTRADAS		ETAPAS DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Asamblea de Accionistas Junta Directiva El Entorno 	Lineamientos Generales y Específicos	P	<ul style="list-style-type: none"> Crear, definir y modificar los marcos conceptuales y estratégicos que regirán la compañía por un periodo determinado. Definir las estrategias para la comunicación e interiorización de los enunciados corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Generales Misión, visión y valores 	Todos los Procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y Valores Información sobre los procesos 	P	<ul style="list-style-type: none"> Fijar las metas y objetivos de la empresa Definir los Planes de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de Planes de Acción Asignación de responsabilidades. 	Todos los procesos
Todos los procesos	Información sobre la ejecución de los planes de acción.	H	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar seguimiento a las actividades ejecutas en los planes de acción establecidos. Direccionar el establecimiento de las acciones requeridas para garantizar el logro de los objetivos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y monitoreo de planes de acción Oportunidades de mejora 	Todos los procesos

VERIFICAR Y ACTUAR DE PROCESO			
Información del Desempeño del Proceso.	V	Efectuar seguimiento del proceso a través de actividades de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora.
<ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultado de Auditorias Internas No Conformidades del Proceso 	A	Mejorar continuamente el proceso, mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> Mejora al proceso a través de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora. Estado de las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas o de Mejora al Proceso.

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal competente 2. Internet, intranet 3. Equipo de cómputo y de oficina, suministros. 4. Computador: Software y Hardware. 5. Medios de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico, Internet, página web) 	<p>LEGALES: CLIENTE: N.A. ORGANIZACIÓN: Estatutos NTC ISO 9001:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 Requisitos Generales <ol style="list-style-type: none"> 5.4.1 Objetivos de la Calidad 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 6.1 Provisión de Recursos 8.2.2 Auditoría Interna. 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos 8.4 Análisis de Datos <ol style="list-style-type: none"> 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción Preventiva 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guía para la Planeación Estratégica 2. Planeación Estratégica 3. Acta Comité de Calidad
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento ejecución de planes de acción. • Comités de Gerencia • Avance del S.G.C y desempeño de los procesos en Comité de Calidad. • Análisis de Información de Entrada en la Revisión por la Dirección (Hallazgos de auditorías internas, estado de las acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, entre otros). • Resultados de Auditoría Interna. 	N.A.	

Revisó: Directora Administrativa y Financiera

Aprobó: Gerente

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	02/10/06	---	Emisión inicial.
01	30/09/07	76	Modificar el encabezado del documento, dejando en el pie de página la fecha, la versión y numeración del mismo, debido a los cambios efectuados a la guía de elaboración de documentos.