



**MATRIZ DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DEL SIG**  
**DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN ESTRATÉGICA**

**CÓDIGO: DEE-MT-06**  
**FECHA: 12/03/2024**

VERSIÓN: 02

Proceso Responsable	Tipo		Enfoque	COMUNICACIÓN						Almacenamiento		MECANISMO DE PARTICIPACIÓN		MECANISMO DE CONSULTA	
	Interna	Externa		Que se comunica	Nivel de Seguridad	Quiénes lo comunican (Emisor)	A Quiénes lo comunican (Receptor)	Cuando lo comunica (Frecuencia)	Como lo comunica (Medio y/o Forma)	Almacenamiento (Lugar)	Mecanismo de Participación	Mecanismo de Consulta			
DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	X	X	Integral	Política y objetivos del sistema integrado de gestión.	Bajo	Gerente	Partes interesadas	Creación y cada vez que se actualice	Página web, correo electrónico, capacitación o socialización o inducción.	SharePoint	La alta dirección participa activamente en el desarrollo de la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión por medio de la Revisión por Dirección y reuniones relacionadas, asegurando que los documentos reflejen la visión estratégica y los compromisos de la empresa.	La Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión pueden ser consultados por todas las partes interesadas a través de la página web de nuestra organización, facilitando el acceso y la transparencia de la información.			
	X	X	Organizacional	Acta de constitución	Medio	Gerente	Partes interesadas	Creación y cada vez que se actualice	Página web, correo electrónico	SharePoint	La alta dirección participa en la formulación del acta de constitución durante una reunión estratégica, asegurando que este refleje la dirección de la Organización.	El Acta de Constitución puede ser consultado por las partes interesadas a través de la página web de nuestra organización, facilitando el acceso y la transparencia de la información.			
	X	X	Organizacional	Estadutos	Medio	Gerente	Partes interesadas	Creación y cada vez que se actualice	Página web, correo electrónico	SharePoint	La alta dirección participa en la formulación y actualización de los estatutos de la Organización, asegurando que estos reflejen los objetivos a largo plazo y la dirección de la Organización.	Los Estatutos pueden ser consultados por las partes interesadas a través de la página web de nuestra organización, facilitando el acceso y la transparencia de la información.			
	X		Integral	Plan Estratégico	Alto	Gerente	Responsables de Proceso	Creación y cada vez que se actualice	Reuniones de Gestión	SharePoint	La alta dirección participa en la formulación y actualización del Plan Estratégico durante las sesiones de Revisión por Dirección y reuniones estratégicas asegurando que el plan refleje los objetivos a largo plazo y la dirección de la Organización.	El Plan Estratégico está disponible para consulta por las partes interesadas a través del repositorio interno SharePoint de nuestra organización, garantizando la transparencia e el acceso a la información estratégica.			
	X		Integral	Informe de cumplimiento de indicadores de gestión.	Medio	Coordinador SIG	Responsables de proceso y Gerente	Mensual	SharePoint	SharePoint	Los Líderes de Proceso participan activamente en la elaboración del Informe de Cumplimiento de Indicadores de Gestión, aportando datos y análisis relativos al desempeño, de sus áreas respectivas. Esta información asegura que el informe proporcione una visión completa y precisa del rendimiento de la organización en relación con los objetivos estratégicos.	Aunque el informe es principalmente para uso de los Líderes de Proceso, todos los empleados pueden acceder al mismo a través del repositorio de SharePoint de la organización. Esto promueve la transparencia y permite que toda el personal esté informado sobre el estado y avance de los indicadores de gestión.			
	X		Integral	Informe de revisión por dirección	Alto	Gerente	Toda la organización	Anual	Reuniones de revisión por dirección	SharePoint	SharePoint	En la elaboración del Informe de Revisión por Dirección, los Líderes de Proceso analizan los datos de desempeño de la organización basados en los resultados de las evaluaciones. Este proceso asegura que el informe refleje un entendimiento integral del rendimiento organizacional, basado en contribuciones específicas y expuestas.	Aunque el documento está diseñado principalmente para la alta dirección, se facilita el acceso a las partes interesadas a través del repositorio SharePoint interno. Esto promueve una mayor transparencia y promueve una cultura de inclusión e información de los empleados, asegurando que todos el personal comprenda las decisiones y direcciones tomadas a nivel ejecutivo.		
	X		Integral	Informe de rendición de Cuentas	Medio	Coordinador SIG	Toda la organización	Trimestral	Como electrónico o Presencial	SharePoint	SharePoint	Los Líderes de Proceso desarrollan un papel activo en la preparación del Informe de Rendición de Cuentas, proporcionando detalles transparentes de su desempeño y logros. Este enfoque colaborativo garantiza que el informe sea exhaustivo y refleje fielmente las actividades y resultados de la organización en el período establecido.	El Informe de Rendición de Cuentas está accesible para todos los empleados a través del sistema SharePoint interno, facilitando una cultura organizacional de apertura y transparencia. Este acceso democratizado ayuda a fomentar la confianza y el compromiso de los empleados, al mantenerlos informados sobre el desempeño de la organización.		
	X	X	Organizacional	Informe de Gestión	Medio	Coordinador SIG	Toda la organización	Anual	Reuniones de Gestión Como electrónico	SharePoint	SharePoint	En la elaboración del Informe de Gestión, los Líderes de Proceso contribuyen con análisis y datos relevantes de sus respectivos ámbitos de responsabilidad. Este proceso asegura que el informe refleje un entendimiento integral del rendimiento organizacional, basado en contribuciones específicas y expuestas.	El Informe de Gestión está disponible para consulta por las partes interesadas a través del repositorio SharePoint interno y en la página web, facilitando una cultura organizacional de apertura y transparencia. Este acceso democratizado ayuda a fomentar la confianza y el compromiso de los empleados, al mantenerlos informados sobre el desempeño de la organización.		
	X	X	Organizacional	Certificado de Existencia y Representación Legal	Bajo	Gerente	Partes interesadas	Mensual	Página web, correo electrónico	SharePoint	SharePoint	La solicitud y actualización del Certificado de Existencia y Representación Legal son ígicamente responsabilidades del personal del proceso de Gestión Administrativa, bajo la supervisión del Gerente. Este certificado es un documento que verifica la legalidad y la estructura actual de la organización, incluyendo información sobre sus directivos legales. El personal de Gestión Administrativa debe asegurar que el certificado siempre refleje con precisión la estructura y representación legal actual de la organización.	El Certificado de Existencia y Representación Legal pueden ser consultados por las partes interesadas a través de la página web de nuestra organización, facilitando el acceso y la transparencia de la información.		
	X	X	Integral	Comunicación interna y externa del SIG, sus mecanismos de consulta y participación	Medio	Coordinador SIG	Toda la organización	Creación y cada vez que se actualice	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint	SharePoint	La elaboración y actualización de la Matriz de Comunicación Participación y Consulta del SIG está sujeta a la colaboración activa de los Líderes de Proceso, el Gerente y el Líder del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST). La participación del líder del COPASST garantiza el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando una cobertura completa y multidisciplinaria.	Para el ámbito interno, la Matriz de Comunicación Participación y Consulta está disponible para todos los empleados a través de SharePoint interno, asegurando que la información sea accesible y el entendimiento dentro de la organización. Para el ámbito externo, el matriz establece que la información importante se hará accesible en la página web, ofreciendo a clientes, proveedores y otras partes interesadas la posibilidad de consultar información esencial de manera clara y directa, alineándose con los estándares de comunicación del SIG.		
GESTIÓN INTEGRAL	X		Integral	Estado de Oportunidad de Mejora	Medio	Coordinador SIG	Responsables de Proceso	Trimestral	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint	SharePoint	En la identificación y seguimiento del Estado de Oportunidad de Mejora, los Líderes de Proceso, el Gerente y el líder del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) juegan roles clave. Estos participantes aportan evaluaciones y sugerencias basadas en análisis de datos, observaciones en el campo y retroalimentación de los miembros de la organización. Su participación permite identificar áreas de mejora de manera proactiva y establecer planes de acción efectivos que aborden las necesidades integrales de la organización.	El documento Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora se comparte con todos los miembros de la organización a través del sistema SharePoint interno y en la página web, asegurando que todos el personal comprenda los objetivos de mejora continua. Esto ayuda a asegurar que todos el personal esté informado sobre los cambios realizados y los acciones necesarias derivadas de estos esfuerzos en marcha para abordarlos.		
	X		Integral	Cambios del Sistema Integrado de Gestión	Medio	Coordinación del SIG	Toda la Organización	Cada vez que se implemente un cambio que afecte al SIG	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint	SharePoint	Los Líderes de Proceso, según corresponda, junto con el Gerente y el líder del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), son fundamentales en la gestión de los Cambios del Sistema Integrado de Gestión. Su rol es identificar, documentar y evaluar los cambios necesarios, asegurando que se ajusten a los objetivos organizacionales y cumplan con los estándares establecidos.	La consulta sobre los cambios realizados y las acciones necesarias derivadas de estos se centraliza en la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora accesible internamente a través del SharePoint interno, asegurando que todos los miembros de la organización tengan acceso a esta matriz en un momento oportuno y relevante. La disponibilidad de esta matriz en un repositorio centralizado fomenta el conocimiento y la adherencia a los requisitos legales y normativos, apoyando el cumplimiento y la integridad de las acciones a seguir.		
	X	X	Integral	Planes y Programas de Auditoría	Medio	Coordinación del SIG	Responsables de Proceso	Anual	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint	SharePoint	La creación y actualización de los Planes y Programas de Auditoría es un proceso colaborativo que involucra a los Líderes de Proceso, el Gerente, el equipo de auditoría interna y el equipo completo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST). La participación de este grupo diverso asegura que los planes de auditoría reflejen una perspectiva integral de los aspectos relevantes de la organización, incluyendo la seguridad y la salud en el trabajo, alineándose con los objetivos de mejora continua.	Los Planes y Programas de Auditoría se encuentran disponibles para consulta de todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno, asegurando que todos los miembros de la organización tengan acceso a los resultados de los auditorios y tomando medidas correctivas o preventivas según sea necesario. La disponibilidad de estos informes promueve una cultura de transparencia, la coherencia y la confidencialidad y la integridad de los datos y procesos de auditoría.		
	X	X	Integral	Informes de Auditorías	Medio	Coordinación del SIG	Toda la Organización	Anual	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint	SharePoint	Los Informes de Auditorías son elaborados exclusivamente por el equipo de auditoría, liderado por el Líder de Auditoría. Este grupo se encarga de compilar, analizar y presentar los hallazgos de los auditorios de manera objetiva y detallada. La responsabilidad de este equipo es asegurar que los informes sean completos y útiles para la mejora continua de los sistemas integrados de gestión.	Una vez finalizados, los Informes de Auditorías están disponibles para consulta de todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno. Esto asegura que los líderes de proceso y otros empleados relevantes puedan acceder a la información necesaria para abordar los resultados de los auditorios y tomar medidas correctivas o preventivas según sea necesario. La disponibilidad de estos informes promueve una cultura de transparencia, la coherencia y la integridad de los datos y procesos de auditoría.		
	X	X	Integral	Documentos aprobados del SIG	Medio	Coordinación del SIG	Toda la Organización, Clientes y Aliados	Cada vez que se actualice y/o soliciten	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	La aprobación de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se realiza conforme con el Procedimiento de Gestión de Información Documentada. En este proceso, participando los Líderes de Proceso según corresponda, se asegura que los documentos reflejen los requisitos legales, normativos, internos y externos, y que el Coordinador SIG, quien supervisa y garantiza la conformidad de los documentos con los requisitos legales, normativos, internos y externos, asegurando que los documentos cumplan con los estándares y requisitos necesarios, reflejando un compromiso organizacional con la calidad y la mejora continua.	Una vez aprobados, los Documentos del SIG están disponibles para consulta por todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno. Este sistema asegura que los empleados tengan acceso fácil y rápido a la información necesaria para cumplir con los requisitos legales, normativos, internos y externos del SIG en su trabajo diario. La disponibilidad de los documentos en este repositorio centralizado promueve la transparencia, la coherencia y la eficiencia operativa en toda la organización.	
	X	X	Integral	Requisitos Legales o Normativos	Bajo	Coordinación del SIG	Toda la Organización	Cada vez que se actualice y/o soliciten	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	La documentación de los Requisitos Legales o Normativos se lleva a cabo dentro de la Matriz de Gestión Legal. Este proceso implica la colaboración de los Líderes de Proceso pertinentes, el Coordinador SIG, y el equipo legal de cumplimiento de la organización. Antes de aprobarse, todos los requisitos legales y normativos deben estar bien identificados, documentados y actualizados de acuerdo a las últimas legislaciones y normativas. Esta actividad colaborativa garantiza que la organización mantenga el cumplimiento y se responda adecuadamente a las obligaciones legales y normativas.	La Matriz de Gestión Legal, que contiene los Requisitos Legales o Normativos documentados, está disponible para consulta de todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno. Esto garantiza que los empleados puedan acceder a la información necesaria para realizar sus actividades conforme con los requisitos legales y normativos. La disponibilidad de esta matriz en un repositorio centralizado fomenta el conocimiento y la adherencia a los requisitos legales y normativos, apoyando el cumplimiento y la integridad organizacional.	
	X	X	Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan de emergencias y contingencias	Bajo	Coordinación del SIG	Toda la Organización, Clientes y Aliados	Cada vez que se actualice y/o soliciten	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	El Plan de Emergencias y Contingencias es desarrollado y revisado con todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno. Esta medida facilita que los empleados se familiaricen con sus responsabilidades de emergencia y comprendan cómo actuar en diferentes tipos de emergencias o situaciones de crisis, mejorando los procedimientos de respuesta y reduciendo el tiempo de reacción ante una emergencia.	El Plan de Emergencias y Contingencias está disponible para todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno. Esta medida facilita que los empleados se familiaricen con sus responsabilidades de emergencia y comprendan cómo actuar en diferentes tipos de emergencias o situaciones de crisis, mejorando los procedimientos de respuesta y reduciendo el tiempo de reacción ante una emergencia.	
	X	X	Integral	Divulgación de riesgos y peligros laborales	Medio	Coordinación del SIG	Toda la Organización, Clientes y Aliados	Cada vez que se actualice y/o soliciten	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	La Matriz IPVER (Identificación de Peligros, Valoración y Evaluación de Riesgos) se desarrolla bajo la coordinación del Coordinador SIG, con la colaboración activa de los Líderes de Proceso según corresponda. La Matriz IPVER es una herramienta clave que ayuda a identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados con los trabajos. Este equipo multidisciplinario se asegura de que la matriz sea exhaustiva y actualizada, facilitando la implementación de medidas de control adecuadas para proteger al personal en el lugar de trabajo.	Internamente, la Matriz IPVER está disponible para consulta de todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno, fomentando una cultura de seguridad y prevención. Externamente, la matriz se hace accesible a partes interesadas como proveedores, clientes y socios a través de la página web de la organización. Este sistema asegura que los empleados tengan acceso fácil y rápido a la información necesaria para comprender los riesgos asociados y puedan actuar en consecuencia con los medios de seguridad establecidos, promoviendo así un entorno de trabajo seguro y saludable.	
	X	X	Seguridad y Salud en el Trabajo	Resultados de investigaciones de ATEL	Medio	Coordinación del SIG	Toda la Organización, Clientes y Aliados	Cada vez que se actualice y/o soliciten	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	La elaboración de los Resultados de Investigaciones de ATEL (Análisis de Trabajo o Enfermedad Laboral) es responsabilidad del Coordinador SIG, los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el equipo de seguridad. Este equipo colabora para asegurar que la investigación sea completa y los resultados reflejen fielmente las circunstancias y causas del incidente, así como para desarrollar medidas correctivas y preventivas eficaces.	Los Resultados de Investigaciones de ATEL se hacen accesibles internamente a todos los miembros de la organización a través de SharePoint interno para promover el aprendizaje de los incidentes y fortalecer la cultura de seguridad. Además, se fomenta la transparencia y la responsabilidad compartida en materia de seguridad al permitir que las partes interesadas relevantes, como clientes y socios, accedan a esta información, siempre dentro de los límites de la confidencialidad y respondiendo sus requerimientos del trabajo.	
	X	X	Seguridad y Salud en el Trabajo	Resultados de Evaluaciones médicas ocupacionales	Medio	Coordinación del SIG	Todos los trabajadores	Al ingresar a la Organización y cada vez que se actualicen	Medios Virtuales o Presencial	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	Los Resultados de Evaluaciones Médicas Ocupacionales se revisan por el Coordinador SIG y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST). Este equipo colabora para asegurar que las evaluaciones sean completas y los resultados reflejen fielmente las circunstancias y causas del incidente, así como para desarrollar medidas correctivas y preventivas eficaces.	Los Resultados de Evaluaciones Médicas Ocupacionales son de carácter personal y confidencial, por lo tanto, se entregan directamente al trabajador de acuerdo con su consentimiento y comprensión. No son documentos de carácter público y se manejan con estricta privacidad, en línea con las normativas de protección de datos y privacidad. La información pertinente extraída de las evaluaciones, como restricciones laborales o adaptaciones necesarias, se comunica de manera apropiada y con discreción a los supervisores o jefes inmediatos, siempre dentro de los límites de la confidencialidad y respondiendo sus requerimientos del trabajo.	
X	X	Organizacional	Propuestas Comerciales	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Cliente y/o aliado.	Cada vez que se solicite	Como electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	SharePoint, Correo Electrónico	La responsabilidad de elaborar las Propuestas Comerciales recae sobre el equipo relacionado con el proceso de Gestión Comercial bajo supervisión del Gerente. Este equipo asegura que cada propuesta refleje los servicios, productos y valores de la organización, y está alineado con las estrategias y objetivos comerciales. La colaboración estrecha con el proceso de Información Financiera y Contable garantiza que las propuestas sean viables desde el punto de vista financiero y cumplan con todas las normativas aplicables.	Las Propuestas Comerciales están almacenadas en el SharePoint y su consulto está restringido exclusivamente al equipo del proceso de Gestión Comercial y al equipo de Información Financiera y Contable. Esta medida de confidencialidad asegura que la información sensible y estratégica se mantenga segura y solo sea accesible para los empleados que necesitan dicha información para realizar sus tareas relacionadas. La restricción de acceso ayuda a proteger los intereses de la organización y a mantener la integridad de la información comercial.		
GESTIÓN COMERCIAL	X	X	Organizacional	Órdenes de Servicios o Contratos Adjudicados y Documentos Soporte	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Coordinador de Comercial y de Operaciones y Coordinador Administrativo y Financiero	Cada vez que se adjudicó un contrato, Orden de servicio o proceso de compra	Como electrónico	SharePoint	SharePoint	SharePoint	La revisión de los Órdenes de Servicio o Contratos Adjudicados y Documentos Soporte es responsabilidad del personal del proceso de Gestión Comercial y de Operaciones. Estos documentos, que incluyen no solo el contrato o la orden de servicio, sino también documentos jurídicos, económicos y administrativos, están sujetos a una revisión exhaustiva para asegurar su precisión y validez. La correcta gestión y almacenamiento de estos documentos es crucial para formalizar acuerdos y garantizar la integridad de las operaciones comerciales.	Los Documentos de Órdenes de Servicio o Contratos Adjudicados y los Documentos Soporte son accesibles para el personal empleado en varios procesos clave dentro de la organización. Esto incluye Gestión Comercial, Gestión de Operaciones, Información Financiera y Contable, Gestión Integral de Gestión, Prevención, Gestión del Talento Humano, Gestión de Abastecimiento y Gestión Administrativa, como parte de la participación sea necesaria para la ejecución, análisis, soporte y seguimiento de los contratos y acuerdos. Estos documentos se almacenan de forma segura en el SharePoint interno, asegurando que el acceso esté restringido a los empleados que necesitan dicha información para la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos contractuales y de soporte.	
	X	X	Integral	Prestación del Servicio	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Coordinador de Comercial y de Operaciones y Coordinador Administrativo y Financiero	Cada vez que se planifique y se actualicen los registros del Servicio	Como electrónico o Presencial	SharePoint	SharePoint	SharePoint	La ejecución de los servicios y la gestión de los documentos relacionados tales como informes, fichas técnicas, soporte al personal, licencias y permisos entre otros, son responsabilidades del personal del proceso de Gestión Comercial y de Operaciones. Estos documentos están sujetos a una revisión exhaustiva para asegurar su precisión y validez. La correcta gestión y almacenamiento de estos documentos es crucial para formalizar acuerdos y garantizar la integridad de las operaciones comerciales.	Los documentos relacionados con la Prestación del Servicio, como informes de servicio, fichas técnicas y registros de personal, entre otros, son manejados y almacenados de forma segura por el personal del proceso de Gestión Comercial y de Operaciones. Estos documentos están disponibles para el personal relevante de la organización y se restringe el acceso para el personal que no tiene funciones. El acceso a estos documentos se controla para mantener la integridad y confidencialidad de la información. Esta organización y control del acceso garantiza que la información sea accesible y esté disponible para la revisión y auditoría según sea necesario.	
	X	X	Organizacional	Cambios Contractuales de Servicio	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Coordinador de Comercial y de Operaciones y Coordinador Administrativo y Financiero	Cada vez que se presenten cambios en el servicio	Como electrónico o Presencial	SharePoint	SharePoint	SharePoint	Los Cambios Contractuales de Servicio son manejados principalmente por el personal del proceso de Gestión Comercial y de Operaciones. Este proceso implica la identificación, evaluación, registro y aprobación de cualquier cambio en los términos del contrato o en la naturaleza del servicio proporcionado. Esta actividad requiere una coordinación estrecha entre estos dos equipos para asegurar que todos los aspectos del contrato y del servicio sean considerados y que los cambios reflejen las expectativas del cliente y se adhieran a cualquier restricción legal o regulatoria. La correcta gestión y almacenamiento de estos documentos es crucial para formalizar acuerdos y garantizar la integridad de las operaciones comerciales.	Los documentos que reflejan Cambios Contractuales de Servicio son internamente accesibles para el personal relevante de la organización, personal que participa en el proceso de Gestión Comercial y de Operaciones, Información Financiera y Contable, y el equipo de Gestión de Operaciones. Estos documentos están sujetos a una revisión exhaustiva para asegurar su precisión y validez. La correcta gestión y almacenamiento de estos documentos es crucial para formalizar acuerdos y garantizar la integridad de las operaciones comerciales.	

Proceso Responsable	Tipo		Enfoque	COMUNICACIÓN						PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Interna	Externa		Que se comunica	Nivel de Seguridad	Quiénes lo comunica (Emisor)	A Quiénes lo comunica (Receptor)	Cuándo lo comunica (Frecuencia)	Como lo comunica (Medio y/o Forma)	Almacenamiento (Lugar)	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	MECANISMO DE CONSULTA
GESTIÓN DE OPERACIONES	X	X	Integral	Perfil del profesional que presta el servicio	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Cliente y/o Alado.	Un día antes de realizar el servicio.	Como electrónico o Presencial	SharePoint, Como Electrónico	La responsabilidad de elaborar el Perfil del Profesional que presta el servicio recae en el área de Operaciones. En conjunto con el personal de Gestión de Operaciones. Esta colaboración interdepartamental asegura que el perfil capture de manera integral las competencias, experiencia y cualificación necesarias para el desempeño de las actividades, roles, responsabilidades y a las responsabilidades del proyecto. La cooperación entre los equipos permite crear un perfil detallado que refleja las expectativas y los requisitos precisos para el consultor.	Una vez finalizado, el Perfil del Profesional que Prestará el Servicio se comparte con los equipos de Gestión del Talento Humano y de Gestión de Abastecimiento. Este está disponible en el sitio web de la organización. El personal de Operaciones, el profesional puede ser contactado internamente o seleccionando un grupo de trabajo predefinido de los servicios. El perfil se almacena y se pone a disposición de los equipos de Operaciones para su consulta. El personal de Operaciones puede solicitar la actualización, selección o corrección del candidato más adecuado para prestar el servicio. La información es controlada y dirigida del perfil ayuda a alinear los esfuerzos de contratación con las necesidades específicas del servicio y las opciones de la organización.
	X	X	Integral	Documentación Soporte a cliente y/o alado	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Cliente y/o Alado.	Cuando el Cliente y/o alado lo requiere	Como electrónico o Presencial	SharePoint, Como Electrónico	La Documentación Soporte a Cliente y/o Alado engloba todos los documentos relacionados con la prestación de un servicio, preparados por el personal involucrado en el proceso de prestación de servicios. Este soporte puede ser creado en formatos accesibles y se ajusta a las necesidades específicas de los departamentos, de acuerdo con los acuerdos contractuales. Además, se mantiene una versión segura de esta documentación disponible para el personal relevante de los procesos correspondientes dentro de la organización, utilizando herramientas como SharePoint. Esto garantiza que el soporte y la asistencia pueden ser proporcionados de manera correcta y efectiva, contribuyendo a la mejora de la relación con clientes, aliados y beneficiarios y promoviendo la satisfacción del servicio.	La Documentación Soporte completa se entrega a los clientes, aliados o beneficiarios según corresponda para facilitar su entendimiento integral y manejo del producto o servicio entregado. Esta se proporciona principalmente por correo electrónico, asegurando que los documentos sean legibles y accesibles en formatos accesibles y se ajusta a las necesidades específicas de los departamentos, de acuerdo con los acuerdos contractuales. Además, se mantiene una versión segura de esta documentación disponible para el personal relevante de los procesos correspondientes dentro de la organización, utilizando herramientas como SharePoint. Esto garantiza que el soporte y la asistencia pueden ser proporcionados de manera correcta y efectiva, contribuyendo a la mejora de la relación con clientes, aliados y beneficiarios y promoviendo la satisfacción del servicio.
	X	X	Integral	Informe de Prestación del Servicio	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Cliente y/o Alado.	Cinco días después de prestado el servicio	Como electrónico o Presencial	SharePoint, Como Electrónico	El Informe de Prestación del Servicio es elaborado por el personal del proceso de Gestión de Operaciones, una vez que se ha completado el servicio. Este informe detalla las actividades realizadas, los resultados frente a los objetivos establecidos, identifica cualquier incidencia o desviación, y propone recomendaciones para futuras acciones. La colaboración entre áreas asegura que el documento de manera precisa y completa el rendimiento y la eficacia del servicio proporcionado.	Una vez finalizado, el documento con las Características del Bien Vendido se comparte con los clientes como parte de la documentación de venta, proporcionando una comprensión detallada del producto adquirido. Este puede realizarse a través de medios digitales como correo electrónico o a través de plataformas específicas de atención al cliente. Internamente, el documento está disponible para el personal de Operaciones, Gestión de Abastecimiento y Gestión de Puestos, asegurando que todos los departamentos involucrados tengan acceso a la información precisa del bien para cualquier necesidad de soporte, servicio o gestión de calidad. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del bien vendido.
	X	X	Integral	Características del Bien vendido	Medio	Gerente Comercial y de Operaciones	Cliente y/o Alado.	Con la venta.	Como electrónico o Presencial	SharePoint, Como Electrónico	La descripción detallada de las Características del Bien Vendido es elaborada por el personal del proceso de Gestión Comercial en colaboración con el personal de Gestión de Operaciones. Este documento incluye especificaciones técnicas, dimensiones, características, estándares de calidad y cualquier otra información relevante que define el bien. La colaboración entre áreas garantiza que todos los departamentos involucrados estén al tanto de las características, requisitos, procesos y productos, preparando una representación clara y fidedigna del bien vendido.	Una vez finalizado, el documento con las Características del Bien Vendido se comparte con los clientes como parte de la documentación de venta, proporcionando una comprensión detallada del producto adquirido. Este puede realizarse a través de medios digitales como correo electrónico o a través de plataformas específicas de atención al cliente. Internamente, el documento está disponible para el personal de Operaciones, Gestión de Abastecimiento y Gestión de Puestos, asegurando que todos los departamentos involucrados tengan acceso a la información precisa del bien para cualquier necesidad de soporte, servicio o gestión de calidad. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del bien vendido.
GESTIÓN POSVENTA	X		Integral	Percepción de la satisfacción del Cliente	Bajo	Coordinador Comercial y de Operaciones	Gerente y Coordinador Comercial y de Operaciones	Mensual	Como electrónico o Presencial	SharePoint	La evaluación de la Percepción de la Satisfacción del Cliente es una responsabilidad compartida entre el Coordinador de Operaciones y el personal del proceso de Gestión Comercial. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Los resultados y análisis sobre la Percepción de la Satisfacción del Cliente se comparten internamente con los equipos pertinentes, incluidos los de Gestión de Operaciones, Gestión Comercial y Operaciones y Gestión Integral. La información se utiliza para impulsar la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos por la organización. Los resultados se comunican y se mantienen en el SharePoint interno, accesibles solo para el personal autorizado, garantizando así la privacidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X		Integral	QRFSF	Alto	Coordinador Comercial y de Operaciones	Partes interesadas	Cada vez que sucede	SharePoint	Como electrónico o Presencial	La gestión de QRFSF es llevada a cabo por el personal del proceso de Gestión de Operaciones y el personal del proceso de Gestión de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Los documentos y análisis resultantes del proceso de QRFSF son accesibles para el personal de Operaciones y el personal del proceso de Gestión de Operaciones, además del Coordinador de Operaciones. Esta información se utiliza para impulsar la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos por la organización. Los resultados se comunican y se mantienen en el SharePoint interno, accesibles solo para el personal autorizado, garantizando así la privacidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X		Integral	Programas de bienestar, Plan de capacitación y entrenamiento	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Toda la Organización	Cada vez que se actualiza o cada vez que una actividad.	Como electrónico o Presencial	Como electrónico y SharePoint	La citación y revisión tanto de los Programas de Bienestar como del Plan de Capacitación y Entrenamiento son tareas lideradas por el personal del proceso de Gestión del Talento Humano, con aportes significativos de todos los empleados y líderes de otros procesos de la organización. La recolección de sugerencias y necesidades de bienestar, junto con la identificación de requisitos de capacitación específicos de cada área, asegura que ambas iniciativas sean inclusivas, pertinentes y alineadas con los objetivos globales de la organización y en sus áreas laborales.	Los documentos finales, tanto los Programas de Bienestar como el Plan de Capacitación y Entrenamiento, se comunican a todos los empleados a través de SharePoint interno y otros canales internos como correo electrónico o reuniones. Esto garantiza que la información sea accesible para todos los empleados, permitiéndoles a los empleados conocer, participar y beneficiarse de los programas de bienestar y de capacitación. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	X	X	Integral	Ingresos de nuevos Colaboradores	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Toda la Organización	Al generarse un ingreso de nuevos Colaboradores	Presentación Formal por la Organización	Presentación Formal por las instalaciones de la Organización	La gestión del proceso de ingreso de nuevos colaboradores está a cargo del personal del proceso de Gestión del Talento Humano, trabajando en conjunto con los líderes de los diferentes procesos de la organización. Esta colaboración interdepartamental es esencial para garantizar que los roles y responsabilidades estén cubiertos adecuadamente y que la cultura, políticas y procedimientos de la empresa. Además, se les provee información sobre sus roles y responsabilidades, así como sobre los recursos disponibles para ellos. Este proceso incluye una inducción o reinducción a través de la plataforma de educación "Holding Academy" que brinda información sobre la cultura de la organización y facilita el aprendizaje y adaptación de los nuevos colaboradores.	Los nuevos colaboradores tienen acceso a la plataforma "Holding Academy" para completar su curso de inducción/entrenamiento. Este curso se familiariza con la organización a su propio ritmo y de manera interactiva. Además, los nuevos colaboradores tienen acceso a los recursos y herramientas relevantes para su incorporación a la organización a través de SharePoint interno y por correo electrónico. Esto asegura que todos los nuevos empleados comiencen con los roles y responsabilidades adecuados y estén preparados para su incorporación y adaptación efectiva. Al ofrecer recursos actualizados y accesibles, la organización facilita el aprendizaje y el éxito de los nuevos miembros del equipo, promoviendo su compromiso y contribución efectiva a la organización.
	X		Integral	Responsabilidades, funciones y autoridades	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Toda la Organización	Al Inicio del Contrato laboral y cada vez que se actualiza	Como electrónico o presencial	Perfil y Descripción del Cargo	La definición de las responsabilidades, funciones y autoridades para cada puesto se documenta detalladamente en el Perfil del Cargo de cada uno de los nuevos colaboradores. Este proceso es llevado a cabo por el personal del proceso de Gestión de Operaciones y el personal del proceso de Gestión de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Una copia del Perfil del Cargo se entrega a cada colaborador para asegurar su comprensión de las responsabilidades y autoridades asignadas. Adicionalmente, todos los perfiles de cargo están disponibles para consulta en el SharePoint interno, accesibles para el personal autorizado dentro de la organización. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X		Organizacional	Evaluación del desempeño	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Trabajadores/Colaboradores	Cada vez que se actualiza	Como electrónico o Presencial	Como electrónico y Presencial	La Evaluación del Desempeño es una tarea colaborativa entre el personal del proceso de Gestión del Talento Humano y el jefe inmediato o líder del proceso de Gestión de Operaciones. Este enfoque colaborativo asegura que la evaluación sea exhaustiva y refleje tanto la perspectiva de la gestión de recursos humanos como la del colaborador. Este proceso incluye una inducción o reinducción a través de la plataforma de educación "Holding Academy" que brinda información sobre la cultura de la organización y facilita el aprendizaje y adaptación de los nuevos colaboradores.	Los nuevos colaboradores tienen acceso a la plataforma "Holding Academy" para completar su curso de inducción/entrenamiento. Este curso se familiariza con la organización a su propio ritmo y de manera interactiva. Además, los nuevos colaboradores tienen acceso a los recursos y herramientas relevantes para su incorporación a la organización a través de SharePoint interno y por correo electrónico. Esto asegura que todos los nuevos empleados comiencen con los roles y responsabilidades adecuados y estén preparados para su incorporación y adaptación efectiva. Al ofrecer recursos actualizados y accesibles, la organización facilita el aprendizaje y el éxito de los nuevos miembros del equipo, promoviendo su compromiso y contribución efectiva a la organización.
	X		Organizacional	Factura	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Cliente y/o Alado	Cada vez que se genere	Como electrónico	Como electrónico, SharePoint y WorldOffice	La generación de las Facturas está a cargo del personal del proceso de Gestión Comercial y de Operaciones, en colaboración con el personal de Gestión de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Las Facturas generadas se almacenan en el sistema de información "World Office", mientras que una copia de cada factura se guarda también en el SharePoint interno y en otros canales internos como correo electrónico o reuniones. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	X		Organizacional	Información de Pagos	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Proveedor	Cada vez que se genere	Como electrónico	Como electrónico, SharePoint y WorldOffice	La generación y registro de la Información de Pagos está a cargo del personal del proceso de Información Financiera y Contable, con apoyo de Gestión Comercial y de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	La Información de Pagos se almacena de manera segura en el sistema de información "World Office", para fines de transparencia y auditoría interna. Una copia de esta información se guarda en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X	X	Organizacional	Estados Financieros	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Socios Gobierno y Entes Reguladores	Semestral	Como electrónico	Como electrónico, Pagina Web SharePoint y WorldOffice	Los Estados Financieros involucran la preparación activa del personal del proceso de Información Financiera y Contable, con apoyo de Gestión Comercial y de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Una vez finalizados y aprobados, los Estados Financieros se ponen a disposición de los socios gubernamentales y entes reguladores. Esto permite a los socios gubernamentales y entes reguladores acceder a la información financiera crítica para la toma de decisiones y la planificación estratégica. El acceso a los Estados Financieros se realiza a través de la plataforma de información "World Office", asegurando que la DDIAN tenga acceso directo a los datos requeridos para la supervisión y control fiscal. El acceso interno a estos documentos se restringe a los miembros del personal autorizado dentro de la organización para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información financiera y tributaria.
	X	X	Organizacional	Cumplimiento de requisitos de Dian	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Socios Gobierno y Entes Reguladores	Anual	Como electrónico	Como Electrónico SharePoint	El cumplimiento de los requisitos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es asegurado por el personal del proceso de Información Financiera y Contable, con apoyo de Gestión Comercial y de Operaciones. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Internamente, la documentación y registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos de la DIAN se revisan y almacenan en el sistema "World Office" y están disponibles para el personal autorizado a través de SharePoint interno. Esto facilita una revisión efectiva y permite el monitoreo constante del cumplimiento de los requisitos de la DIAN. El acceso a esta información se realiza a través de la plataforma de información "World Office", asegurando que la DDIAN tenga acceso directo a los datos requeridos para la supervisión y control fiscal. El acceso interno a estos documentos se restringe a los miembros del personal autorizado dentro de la organización para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información financiera y tributaria.
	X	X	Organizacional	Calificación de la Entidad Régimen Tributaria Especial	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Socios Gobierno y Entes Reguladores	Anual	Como electrónico	Como electrónico, SharePoint, Pagina Web	La preparación para la calificación en el Régimen Tributario Especial es un esfuerzo conjunto liderado por el personal del proceso de Información Financiera y Contable, con el apoyo de otros procesos que se relacionan directamente con la evidencia necesaria. Este equipo se asegura de cumplir con todas las obligaciones legales y financieras requeridas, recopilando y documentando los documentos requeridos para obtener y mantener la calificación otorgada por la DIAN.	Una vez finalizado, el Certificado de Antecedentes Judiciales y Declaración de Calidad de Comercio se publica en la página web de la organización por el personal autorizado dentro de la organización. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	X	X	Integral	Certificado de Antecedentes Judiciales y Declaración de calidad de Comercio	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Socios Gobierno y Entes Reguladores	Anual	Como electrónico	Como electrónico, SharePoint	Este documento es elaborado por el representante legal de la organización, con el apoyo del personal del proceso de Información Financiera y Contable. Este equipo se asegura de cumplir con todas las obligaciones legales y financieras requeridas, recopilando y documentando los documentos requeridos para obtener y mantener la calificación otorgada por la DIAN.	Una vez finalizado, el Certificado de Antecedentes Judiciales y Declaración de Calidad de Comercio se publica en la página web de la organización por el personal autorizado dentro de la organización. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X	X	Organizacional	Certificado de Remuneración Órgano de Administración y Representante Legal	Medio	Coordinador Administrativo y Financiera	Socios Gobierno y Entes Reguladores	Anual	Como electrónico	Como electrónico, SharePoint	La elaboración de este certificado es responsabilidad del personal del proceso de Información Financiera y Contable, en colaboración con el representante legal de la organización. Este documento detalla los remuneraciones asociadas a los miembros de los órganos de administración y al representante legal, asegurando que todos los datos sean precisos, completos y estén actualizados. Este equipo se asegura de cumplir con todas las obligaciones legales y financieras requeridas, recopilando y documentando los documentos requeridos para obtener y mantener la calificación otorgada por la DIAN.	El Certificado de Remuneración de Órganos de Administración y Representante Legal se hace accesible internamente como un documento de apoyo. Internamente, el personal autorizado puede consultar el documento a través de SharePoint interno. Este documento también se publica en la página web de la organización, proporcionando transparencia a los socios gubernamentales y entes reguladores. El cumplimiento de los requisitos legales y el pago de modo de la transparencia corporativa, asegurando que se mantenga la integridad y confidencialidad de la información.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X	X	Integral	Entrega, verificación, almacenamiento, mantenimiento y calibración de equipos	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Coordinador Comercial y de Operaciones	Semestral	Medios Virtuales o Presencial	Como electrónico y SharePoint	La participación en el proceso de Contratación de Bienes y Servicios alcanza al personal del proceso de Gestión de Abastecimiento, colaborando estrechamente con los procesos de Gestión de Operaciones y de Información Financiera. Este documento se compone de encuestas de satisfacción diseñadas para medir la percepción de los clientes sobre su experiencia y satisfacción. La información se recopila y analiza en una forma de comunicación directa con el cliente y proporciona información sobre su experiencia y satisfacción. La correcta recolección y análisis de esta información permite a la organización entender las expectativas y necesidades de los clientes, identificar áreas de mejora y reforzar las relaciones con los mismos.	Toda la documentación derivada del proceso de contratación se almacena y está disponible para el personal autorizado a través de SharePoint interno. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.
	X		Integral	Entrega, verificación, almacenamiento, mantenimiento y calibración de equipos	Medio	Coordinador Administrativa y Financiera	Coordinador Comercial y de Operaciones	Semestral	Medios Virtuales o Presencial	Como electrónico y SharePoint	El proceso de Gestión Administrativa, con apoyo del proceso de Gestión de Operaciones, incluye la administración y calibración de equipos. Se aseguran que los equipos cumplen con los estándares de calidad y estándares de calidad necesarios. Además, son responsables de organizar un almacenamiento adecuado y supervisar el mantenimiento preventivo y la calibración para asegurar la eficiencia y precisión de los equipos.	Documentos como registros de entrega, informes de verificación, programaciones de mantenimiento y certificados de calibración se mantienen disponibles para el personal autorizado a través de SharePoint interno. Esto garantiza que la información relacionada con las transacciones financieras esté bien organizada y sea accesible para el personal autorizado dentro de la organización. El acceso a estas facturas en SharePoint y "World Office" asegura que el personal autorizado dentro de la organización pueda revisar y aprobar transacciones, promoviendo una mejor coordinación y comunicación dentro de la organización. La información se almacena de manera segura en el SharePoint interno, donde se controla el acceso para mantener la integridad y confidencialidad de los datos del cliente y permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Se desarrollan acciones y estrategias de mejora basadas en esta información para fomentar la satisfacción del cliente.