DE APOYO
1. Matriz Dafo
2. Política
3. Objetivos
3.1. Objetivos matriz
4. Caracteriza procesos
4.1. Matriz caracteriza
1. Presentaci DOFA
EVIDENCIAS DE APRENDIZA
INSTRUMEN DE EVALUACIO
AP03 Establecer el

1 de 13 | Tamaño automático

GC-F-004v.07

MINISTERIO DEL TRABAJO

CARACTERIZACION DE PROCESOS

SENA

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Vista Aprendiz

Regresar

¡Soy Eva!

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

DE APOYO
1. Matriz Dafo
2. Política
3. Objetivos
3.1. Objetivos matriz
4. Caracteriz procesos
4.1. Matriz caracteriz
1. Presentaci DOFA
EVIDENCIAS DE APRENDIZA
INSTRUMEN DE EVALUACIO
AP03 Establecer el

SENA

@SENAcomunica www.sena.edu.co

¿QUE ES UNA CARACTERIZACION DE PROCESOS?

SENA

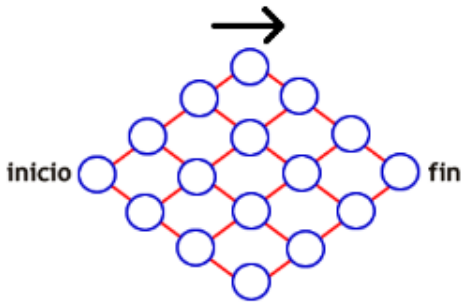
Es una herramienta que permite la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo un proceso, definiendo sus principales características y facilitando su entendimiento, gestión y control de sus interrelaciones como parte de un sistema.

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

DE APOYO
1. Matriz Dafo
2. Política
3. Objetivos
3.1. Objetivos matriz
4. Caracteriz procesos
4.1. Matriz caracteriz
1. Presentaci DOFA
EVIDENCIAS DE APRENDIZA
INSTRUMEN DE EVALUACIO
AP03 Establecer el

ALCANCE DEL PROCESO

Delimita desde la primera, hasta la última actividad del proceso. Se redacta así: Inicia con la primera actividad del planear y termina con la última actividad del actuar: Tomar acciones correctivas y de mejora.



Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

E32

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

OBJETIVO:	
PROCESO	
ALCANCE:	
RESPONSABLE PROCESO:	
TIPO DE PROCESO:	

Parte Interesada	Entrada	FASE	Actividades	Salidas	Parte In
Proveedor de papelería y Tics Proveedor de EMCALI	**Papelería** **Equipo electrónico** **Energía**	**P**	Disposición de Infraestructura y productos		
		H	Informar sobre productos y servicios Recibir preguntas, quejas y sugerencias de los clientes Solucionar problemas del cliente Impulsar las ventas Recibir pagos por concepto de productos y servicios. Ayudar a los clientes a ubicarse dentro de las instalaciones.	Residuo papel aprovechable. (ordenes-facturas - pago) Consumo de energía. (caja registradora - datafono) Emisión de radiaciones no ionizantes (uso del datafono) Generación de RAEE	Empresa de recicla Empresa recolecto RAEE EMCALI

30°C Parc. soleado Búsqueda ESP LAA 2:29 p. m. 12/07/2023