

**GIMNASIO MODERNO**

## Proceso

Proceso : GESTIÓN DE SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS CENTRO CULTURAL

### MACROPROCESO

**Macroproceso.**

Apoyo

### INFORMACIÓN DEL PROCESO

**Código.**

GBE

**Procesos.**

GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS CENTRO CULTURAL

**Objetivo.**

Ofrecer al público interno y externo un espacio para el encuentro, la recreación, la formación y el disfrute de la cultura, garantizando excelente calidad en el servicio, asegurando el bienestar y seguridad de las partes interesadas y minimizando el impacto ambiental de las actividades.

**Alcance.**

Aplica para los clientes internos y externos que requieran los servicios prestados.

**Responsable de Proceso.**

ECHEVERRI ARCILA, GIOMAR

### CICLO DE VIDA - PHVA

..

- CICLO PHVA DEL PROCESO

<b>PROVEEDORES</b>  ¿Quién me entrega lo que necesito, para poder hacer la actividad?	<b>ENTRADAS</b>  Qué necesito para poder llevar a cabo esa actividad?	<b>ACTIVIDADES HACER</b>	<b>PHVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>  ¿Quién hace la actividad?	<b>SALIDA</b>  ¿Cuál es el resultado después de ejecutar la actividad?	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>  ¿En dónde está definido cuales son los pasos de esta actividad?	<b>PROCESO</b>  ¿A quién se le entrega el resultado de la actividad?
Gestión QHSE	Lineamientos para la identificación de riesgos oportunidades, peligros para la SST, aspectos e impactos ambientales	Identificación de riesgos y oportunidades de mejora para la prestación del servicio, peligros para la SST, aspectos e impactos ambientales.  Definir las acciones	<b>P</b>	Dirección Centro Cultural	Riesgos y oportunidades identificados, así como peligros para la SST y aspectos e impactos ambientales	Matriz de identificación de riesgos y oportunidades para el SGI.	Gestión QHSE
		Asegurar la implementación abordar riesgos y oportunidades.  Asegurar la implementación de las medidas de prevención y control frente a los peligros para la SST y aspectos ambientales identificados				<b>H</b>	
		Verificar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.  Verificar efectividad de las medidas de prevención y control frente a los peligros para la SST y aspectos ambientales identificados.	<b>V</b>				

		Tomar las acciones correctivas y oportunidades de mejora	<b>A</b>				
Gestión QHSE	Lineamientos para a identificación de requisitos legales y otros requisitos	Identificación de requisitos legales y otros requisitos, aplicables al proceso.	<b>P</b>	Dirección Centro Cultural	Evidencias del cumplimiento legal	Matriz de requisitos legales	Gestión QHSE Planeación estratégica y dirección
		Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales	<b>H</b>				
		Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables al proceso de compras	<b>V</b>				
		Tomar las acciones correctivas y oportunidades de mejora	<b>A</b>				
Planeación estratégica y dirección	Cronograma escolar anual	Programar las actividades del cliente interno	<b>P</b>	Director Centro Cultural	Calendario de actividades y eventos	Programación Google Calendar	Comunidad Gimnástica
Colegio Gimnasio Moderno Gestión de Recursos Humanos	Espacios disponibles Personal técnico	Prestar el servicio de auditorio o zonas verdes para cliente interno	<b>H</b>	Director Centro Cultural	Actividades ejecutadas	No aplica	Comunidad Gimnástica
Gestión de tecnología e informática	Encuestas de satisfacción	Evaluar el servicio prestado del interno	<b>V</b>	Director Centro Cultural	Encuestas diligencias	Resultados de encuestas	Planeación estratégica y dirección. Gestión QHSE
Colegio Gimnasio Moderno Revista empresariales	Disponibilidad de espacios Base de datos de clientes potenciales	Realizar labor comercial frente a los servicios disponibles cliente externo	<b>P</b>	Director Centro Cultural	Propuestas comerciales Cotizaciones	Carta de confirmación	Clientes externos

Planeación estratégica y dirección	Disponibilidad de fechas	Programar de acuerdo a disponibilidad (cliente externo)	H	Director Centro Cultural	Cotizaciones	Ficha de requerimientos por parte del Centro Cultural Solicitud de documentos Contratos	Clientes externos
Clientes externos	Aprobación de contrato por parte del cliente externo	Gestión de contratos con clientes externos	H	Director Centro Cultural	Contratos firmados	Contrato firmado	Gestión Financiera
Colegio Gimnasio Moderno	Espacios disponibles	Prestar el servicio de auditorio o zonas verdes (cliente externo)	H	Director Centro Cultural	Actividades ejecutadas	No aplica	Clientes externos
Gestión de tecnología e informática	Encuestas de satisfacción	Evaluar el servicio prestado cliente externo	V	Director Centro Cultural	Encuestas diligenciadas	Resultados de encuestas	Gestión Financiera Gestión QHSE
Gestión compras	Seleccionar y evaluar proveedores	Realizar la gestión de compras y contratación	H	Director Centro Cultural	Insumos Contratos de prestación de servicios	Manual de compras y contratación de proveedores de servicios	Gestión de servicios complementarios Centro Cultural
Colegio Gimnasio Moderno Gestión de Recursos Humanos Gestión Financiera	Instalaciones Equipos Insumos Personal	Programar mantenimientos preventivos	P	Director Centro Cultural	Planeación de mantenimientos preventivos	Cronograma de mantenimientos preventivos	Equipo de trabajo Centro Cultural y todos los clientes
Colegio Gimnasio Moderno Gestión de Recursos Humanos Gestión Financiera	Instalaciones Equipos Insumos Personal	Ejecutar programa de mantenimiento preventivo	H	Director Centro Cultural	Instalaciones en condiciones de seguridad, orden y aseo	No Aplica	Equipo de trabajo Centro Cultural y todos los clientes
Gestión de servicios complementarios- Centro Cultural Gestión QHSE	Lista de chequeo	Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de mantenimiento preventivo	V	Director Centro Cultural	Conformidad de las actividades realizadas Correcciones	Registro de los resultados de la lista de chequeo	Equipo de trabajo Centro Cultural

Todos los procesos	Resultados de la verificación, auditorías internas, inspecciones, recomendaciones, etc.	Tomar las acciones correctivas y oportunidades de mejora	<b>A</b>	Director Centro Cultural	Planes de acción	Registros en ISOtools	Gestión Financiera Gestión QHSE
--------------------	---	--	----------	--------------------------	------------------	-----------------------	------------------------------------

RECURSOS

**Financieros.**

(Ver presupuesto)

**Técnicos/ Tecnológicos.**

WEB

**Humanos.**

Líderes de proceso, asistente administrativo, ingeniero de sonido, tramoyista, jefe de sala, luminotécnico

**Físicos.**

Oficina, archivador, papelería, computador, impresora, fotocopiadora, scanner, salas de capacitación

NÚMERALES APLICABLES A LAS NORMAS

**ISO 9001/2015.**

ISO 9001/2015
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5.1.1 Generalidades-Liderazgo
5.2 Política
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
7.1 Recursos
7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación
8.1 Planificación y control operacional
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
9.1.1 Generalidades-evaluación de desempeño
9.1.3 Análisis y evaluación
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua



**ISO 45001/2018.**

ISO 45001/2018
4.4 Sistema de gestión de la SST
5.1 Liderazgo y compromiso

**ISO 45001/2018**

5.2 Política de SST

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos

7.1 Recursos

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

8.1.3 Gestión del cambio

8.1.4 Compras

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

9.1.1 Generalidades- Evaluación de desempeño

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

10.3 Mejora continua

**ISO 14001/2015.****ISO 14001/2015**

4.4 Sistema de gestión ambiental

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política ambiental

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6.1.2 Aspectos ambientales

6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos

7.1 Recursos

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

9.1.1 Generalidades- Evaluación de desempeño

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua