
	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

<b>Macroproceso: ESTRATÉGICO</b>	<b>Líder Del Proceso: Gerente</b>
<p><b>Objetivo:</b> Orientar el desarrollo integral de la Empresa, a través de la formulación, revisión y actualización de su Direccionamiento Estratégico, la elaboración y seguimiento de planes, la formulación, viabilización, priorización y seguimiento de programas y proyectos, la presentación de informes y rendición de cuentas, el control y revisión del SGI, facilitando el logro de las metas institucionales y comunicando a las partes interesadas.</p>	
<p><b>Alcance:</b> Desde la Planificación del Direccionamiento Estratégico, elaboración y seguimiento de planes, formulación, viabilización de proyectos hasta el seguimiento del logro de las metas institucionales y la comunicación a las partes interesadas.</p>	
<p><b>Requisitos de Ley Aplicables:</b> Ver Normograma Institucional</p>	
<p><b>Requisitos del Cliente:</b> Documentos aprobados, socializados, procesos efectivos, planes y programas definidos, metas alcanzables y medibles, políticas claras y coherentes.</p>	
<p><b>Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Contexto de la organización</li> <li>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</li> <li>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</li> <li>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> </ul>	

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

## **5. Liderazgo**

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

#### 5.1.2 Enfoque al cliente

### 5.2 Política

#### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

#### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

## **6. Planificación**

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

### 6.3 Planificación de cambios

## **7.1 Recursos**

### 7.1.1 Generalidades

### 7.3 Toma de conciencia

### 7.4 Comunicación

### 8.1 Planificación y control operacional

#### 8.2.1 comunicación con el cliente

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

#### 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los productos y servicios

### 9. Evaluación del desempeño


#### 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación.

##### 9.1.1 generalidades

##### 9.1.3 análisis y evaluación

#### 9.3 revisión por la dirección

### 10.2. No conformidad y acción correctiva

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

**Requisitos y/o relación MIPG:** Modelo Integrado de planeación y gestión.

Dimensión [1](#) – Talento Humano

Dimensión [2](#) – [Direccionamiento estratégico y planeación](#)

Dimensión [3](#) – Gestión con [valores para resultados](#)

Dimensión [4](#) – [Evaluación de resultados.](#)

Dimensión [5](#) – Información y [comunicación](#)

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
<b>Externo:</b> Junta Directiva  <b>Interno:</b> Todos los procesos	Plataforma Estratégica anterior.  Formulación del Plan de Acción Institucional.  Lineamientos y directrices de la Junta Directiva.	<b>P</b>  1. Formular o actualizar la plataforma estratégica	Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Políticas Institucionales, Principios y Valores institucionales.	<b>Externo:</b> Junta Directiva  <b>Interno:</b> Todos los procesos
<b>Interno:</b> Requerimientos de Todos los procesos	Mapa de Riesgos  Análisis del Contexto (Matriz DOFA- Análisis del Entorno PEST)	<b>P</b>  2. Establecer la planificación de las actividades y mecanismos de control del proceso (indicadores y metas, riesgos y plan de comunicaciones)	Plan Estratégico, Plan de Comunicaciones, Metas, Indicadores y Mapa de Riesgos.	<b>Interno:</b> Todos los procesos
<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y	<b>Externo:</b> Políticas y directrices Normatividad vigente  <b>Interno:</b> Necesidades y	<b>P</b>  3. Diseñar y planificar el Sistema Integrado de Gestión de la entidad. (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, entre otros que se	Políticas, directrices, objetivos de los sistemas de gestión, Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos, procedimientos, formatos, etc.	<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Actores Sociales



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-DE-01

**Versión:** 02

**MACRO PROCESO:**  
ESTRATEGICO

**PROCESO:**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Fecha Actualización:**  
Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
vigilancia Actores Sociales  <b>Interno:</b> Todos los procesos	expectativas de clientes y partes interesadas Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del proceso Informes de contexto Resultados de Auditorias Informes de gestión de PQRS, Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos	requieran por Ley y que la entidad implemente)		<b>Interno:</b> Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	<b>P</b> 4. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	<b>P</b> 5. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-DE-01


**Versión:** 02

**MACRO PROCESO:**  
ESTRATEGICO

**PROCESO:**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Fecha Actualización:**  
Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos	Lineamientos de la Junta Directiva.  Lineamientos del Alcalde del Municipio.  Conocimiento y experiencia del Gerente	<b>H</b>  1. Dirigir, orientar y coordinar la formulación de los planes, programas y proyectos	Planes (Estratégico, Acción y Comunicaciones), programas y proyectos formulados	<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos
<b>Externo:</b> Junta Directiva. <b>Interno:</b> Gestión Financiera	Políticas y directrices Normatividad vigente Plan de Desarrollo Municipal Presupuesto aprobado para EAPSA Resultados de auditorías	<b>H</b>  2. Asignar el presupuesto definitivo a las acciones planificadas y gestionar recursos presupuestales de funcionamiento e inversión.	Presupuesto general y presupuesto de planes, programas y proyectos asignados	<b>Interno:</b> Todos los procesos
<b>Interno:</b> Todos los procesos	Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del proceso Informes de contexto	<b>H</b>  3. Efectuar el seguimiento a la gestión institucional (planes, programas, proyectos, ejecución presupuestal y proyectos de inversión)	Resultados de la ejecución de los planes, programas, proyectos, ejecución presupuestal y proyectos de inversión.	<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Auditores externos Actores Sociales <b>Interno:</b>

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
	Resultados auditorías Informes de gestión de PQRS Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos			Todos los procesos
<b>Interno:</b> Todos los procesos	<b>Externo:</b> Políticas y directrices Normatividad vigente <b>Interno:</b> Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del proceso Informes de contexto Resultados de Auditorias Informes de gestión de PQRS, Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos	<b>H</b> 4. Coordinar la Implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de gestión Integrado (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, entre otros que se requieran por Ley y que la entidad implemente)	Plan estratégico, Plan de acción y Planes Operativos, Proyectos, Presupuesto y Sistema Integral de Gestión implementados	<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Auditores externos Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-DE-01

**Versión:** 02

**MACRO PROCESO:**  
ESTRATEGICO

**PROCESO:**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Fecha Actualización:**  
Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	H 5. Gestionar los riesgos y las oportunidades del proceso en el periodo estimado, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	H 6. Gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Entes auditores. <b>Interno:</b> Direccionamiento Estratégico.	Resultados de los indicadores, cumplimiento de metas, seguimiento a las acciones de los riesgos del proceso y de las partes interesadas	V 1. Realizar seguimiento al desempeño del proceso (Indicadores, metas, riesgos y Plan de Comunicaciones)	Resultado de la medición de los indicadores del proceso, cumplimiento del plan de comunicaciones e informes de gestión	<b>Interno:</b> Proceso de Medición, análisis y mejora.
<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos	<b>Externo:</b> Resultado del seguimiento realizado a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad <b>Interno:</b> Informes de gestión de	V 2. Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, entre otros que la entidad implemente)	Resultado del seguimiento realizado a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad	<b>Externo:</b> Organismos de control Entes auditores <b>Interno:</b> Proceso de Medición, análisis y mejora.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-DE-01

**Versión:** 02


**MACRO PROCESO:**  
ESTRATEGICO

**PROCESO:**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Fecha Actualización:**  
Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
	los procesos Auditorías internas			
<b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos	<b>Interno:</b> Informes de gestión de los procesos Auditorías internas	<b>V</b> 3. Evaluar oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, entre otros que la entidad implemente). Oportunidades del Plan de Acción Institucional y demás planes y proyectos específicos de la empresa.	Oportunidades de mejora identificadas y gestionadas.	<b>Externo:</b> Organismos de control Entes auditores <b>Interno:</b> Proceso de Medición, análisis y mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	<b>V</b> 4. Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos y las oportunidades del proceso, su actualización y resultados.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	<b>V</b> 5. Realizar seguimiento a la gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, su actualización y resultados.	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.




	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
<b>Externo:</b> Organismos de control Entes auditores <b>Interno:</b> Proceso de Evaluación, control y seguimiento	<b>Interno:</b> Informe de Auditorias Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.	<b>A</b> Implementar planes de mejoramiento (Acciones preventivas, correctivas y de mejora)	Planes de mejoramiento implementados	<b>Externo:</b> Organismos de control Entes auditores <b>Interno:</b> Proceso de Medición, análisis y mejora.

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
Procedimiento Planeación	PC-DE-01
Procedimiento Elaboración Plan de Acción	PC-DE-02
Procedimiento Rendición de Cuentas	PC-DE-03
Procedimiento Revisión por la Dirección	PC-DE-04
Procedimiento Comunicaciones Institucionales	PC-DE-05

	Recursos	Quien Suministra
<b>Humanos</b>	Gerente o director general, Representante de la Dirección, líderes de Procesos, funcionarios de la Empresa.	Gestión Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas, Escritorio, equipos de cómputo y comunicación e Internet Papelería en general.	Gestión Recursos Físicos
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Trabajo en equipo.	Gestión Talento Humano Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-DE-01
			<b>Versión:</b> 02
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha Actualización:</b> Septiembre – 2017

#### PARAMETROS DE MEDICION

##### - INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Meta	Frecuencia de medición y análisis
Efectividad	Satisfacción de los usuarios	Total de respuestas sobre servicio Excelente y Bueno / Total de respuestas	100%	Anual
Eficacia	Margen neto de utilidad	Utilidad neta / Ventas netas	100%	Anual
Eficacia	Difusión interna	Nº de mensajes enviados / Nº de mensajes requeridos	100%	Mensual
Eficacia	Difusión externa	Nº de actividades de Difusión realizadas / Nº de actividades de difusión Programadas	100%	Semestral
Eficiencia	Campañas publicitarias	Valor campañas de publicidad realizadas / Valor presupuestado para campañas de publicidad	100%	Anual
Eficacia	Cumplimiento del plan de acción institucional	Actividades realizadas del Plan de Acción / Actividades contempladas en el Plan de Acción	100%	Semestral

- [Mapa de Riesgos y Oportunidades](#)