

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

**Macroproceso: ESTRATÉGICO**

**Líder Del Proceso: Gerente**

**Objetivo:** 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.

**Alcance:** 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.

**Requisitos de Ley Aplicables:** Ver Normograma Institucional

**Requisitos del Cliente:** Documentos aprobados, socializados, procesos efectivos, planes y programas definidos, metas alcanzables y medibles, políticas claras y coherentes.

**Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015:**

- 4. Contexto de la organización
- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

- 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
- 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

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

**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

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
<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 vigilancia Actores Sociales <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	<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 requieran por Ley y que la entidad implemente)	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 <b>Interno:</b> Todos los procesos

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
	Informes de gestión de PQRS, Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos			
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.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

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

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
	auditorías			
<p><b>Interno:</b> Todos los procesos</p>	<p>Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del proceso Informes de contexto Resultados auditorías Informes de gestión de PQRS Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de</p>	<p><b>H</b> 3. Efectuar el seguimiento a la gestión institucional (planes, programas, proyectos, ejecución presupuestal y proyectos de inversión)</p>	<p>Resultados de la ejecución de los planes, programas, proyectos, ejecución presupuestal y proyectos de inversión.</p>	<p><b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Auditores externos Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos</p>

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
	metas y objetivos			
<p><b>Interno:</b> Todos los procesos</p>	<p><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</p>	<p><b>H</b> 4. Coordinar la Implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, entre otros que se requieran por Ley y que la entidad implemente)</p>	<p>Plan estratégico, Plan de acción y Planes Operativos, Proyectos, Presupuesto y Sistema Integral de Gestión implementados</p>	<p><b>Externo:</b> Instituciones públicas Organismos de control y vigilancia Auditores externos Actores Sociales <b>Interno:</b> Todos los procesos</p>



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>		<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
	medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos				
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	Resultados de los indicadores, cumplimiento de				<b>Interno:</b>

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
de control y vigilancia Entes auditores. <b>Interno:</b> Direccionamiento Estratégico.	metas, seguimiento a las acciones de los riesgos del proceso y de las partes interesadas	<b>V</b> 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	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 los procesos Auditorías internas	<b>V</b> 2. Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión (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.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

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	<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.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

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

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**



Código: PR-DE.01

Versión: 04

Fecha Actualización:  
septiembre 2018

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
Planeación	PC-DE.01
Elaboración Plan de Acción	PC-DE.02
Rendición de Cuentas	PC-DE.03
Revisión por la Dirección	PC-DE.04
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 del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas, Escritorio, equipos de cómputo y comunicación e Internet Papelería en general.	Gestión de Recursos Físicos
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Trabajo en equipo.	Gestión del Talento Humano

**PARAMETROS DE MEDICION**

- [Indicadores de Gestión](#)
- [Mapa de Riesgos y Oportunidades](#)