

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 13

<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> </ul>	

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 2 de 13

- 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

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO

**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](#)


<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>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>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 4 de 13


<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	<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

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 5 de 13


<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>
	Auditorias 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	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del	<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	Medición, Análisis y Mejora.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 6 de 13

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)		Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Estratégico	Entorno PEST.			identificadas	
<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	<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>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 7 de 13

<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>
	EAPSA Resultados de auditorías			
<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 Resultados auditorías Informes de gestión de PQRS Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de	<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> Todos los procesos


	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO

<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>
	seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos			
<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	<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)	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




	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 9 de 13


<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>
	gestión de PQRS, Resultados de la medición de la satisfacción del cliente Resultados de seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos				
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	<b>H</b>	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.	<b>H</b>	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>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 10 de 13


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 Entes auditores. <b>Interno:</b> Direcciónamiento Estratégico.	Resultados de los indicadores, cumplimiento de 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	<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 los	<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.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 11 de 13

<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>
	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.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 12 de 13

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)		Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
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>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.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-DE-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
	<b>MACRO PROCESO:</b> ESTRATEGICO	<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 13 de 13

<b>Procedimientos que hacen parte del Proceso</b>	<b>Código</b>
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

	<b>Recursos</b>	<b>Quien Suministra</b>
<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](#)