



CARATERIZACION DEL PROCESO DE PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Planificación y Direccionamiento		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO :</b> Gerente	
<b>PROPÓSITO DEL PROCESO :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir, validar y ajustar periódicamente las directrices sobre las cuales se debe desempeñar la Organización, revisando la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión; asegurando el suministro de los recursos necesarios para lograrlo.</li> </ul>		<b>PARTICIPAN EN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia</li> <li>Alcaldía Municipal</li> </ul>	
<b>DOCUMENTOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad con respectivos anexos</li> <li>Acuerdos de Gestión establecidos.</li> <li>Código de ética y buen gobierno</li> <li>Indicadores de Gestión</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planes programas y proyectos.</li> <li>Informes de revisión por la dirección.</li> <li>Informes del resultado del desempeño de los procesos.</li> <li>Presupuesto.</li> </ul>	<b>SEGUIMIENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A través de revisiones gerenciales</li> <li>A través de la información derivada del proceso de Control y mejora.</li> </ul>	<b>MEDICIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia del SGC</li> <li>Ejecución de inversiones</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Entidades de control	- Políticas direccionadas a través de documentos, leyes y normatividad.	1. Identificar requisitos legales internos, necesidades de los usuarios, cambios del entorno en concordancia con la misión de la Organización.	X				-Misión, Visión, Políticas, Objetivos y Estrategias.	- Todos los procesos - Usuario.
		2. Identificar cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad						
		3. Gestión para la obtención de permisos de vertimiento y licencias ambientales ante los organismos competentes en concordancia con la normatividad vigente.		X			- Obtención de permisos y licencias ambientales.	- Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
Usuario	- Información sobre necesidades y expectativas respecto al servicio.	4. Revisión de requisitos y necesidades específicas.		X			-Misión, Visión, Políticas, Objetivos y Estrategias.	- Todos los procesos - Usuario.
Todos los procesos	- Necesidades de Gestión de Recursos y programas a desarrollar.	5. Identificación de recursos necesarios.	X				- Presupuesto de ingresos, egresos e inversiones - Información para preparación y presentación de información contable.	Gestión Financiera
		6. Establecimiento de matriz de comunicaciones.		X			- Asignación de responsabilidades y canales de de comunicación definidos.	Todos los procesos.
		7. Verificación de la eficacia de las comunicaciones de acuerdo con la matriz establecida.			X		- Información del desarrollo de las comunicaciones al interior de la entidad.	
		8. Verificación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Toma de acciones.			X	X	- Políticas y Objetivos revisados - Mejora continua	

CARATERIZACION DEL PROCESO DE PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financieros disponibles para la asignación a los procesos.</li> <li>- Planes y programas de inversiones</li> <li>- Estados financieros y balances contables.</li> </ul>	9. Asignación y disposición de recursos para el desarrollo de los procesos.		X			-Recursos asignados	Todos los procesos.
Control y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información del desempeño de los procesos, de las metas y objetivos propuestos.</li> <li>- Información del resultado de auditorías internas</li> <li>- Información de entrada para la revisión Gerencial.</li> </ul>	10. Revisar y analizar el resultado del desempeño de los procesos y de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad y de Control interno.			X		- Resultados de Revisión Gerencial que evidencian la mejora y eficacia del SGC	Control y Mejora.
		11. Control y Seguimiento			X			
		12. Aseguramiento de la mejora continua.				X	- Acciones tomadas.	Todos los procesos.
		13. Establecer planes de mejoramiento y asegurar la asignación adecuada de responsabilidades y recursos.	X	X			- Planes, programas y proyectos.	De acuerdo al tipo de plan, programa o proyecto.
		14. Rendición de cuentas e informes de gestión		X			- Informes de gestión.	- Entidades de control.

RECURSOS:

REQUISITOS NTC GP 1000:2009

REQUISITOS LEGALES



CARATERIZACION DEL PROCESO DE PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

- **Humanos:** Gerencia, servidores públicos y usuarios.
- **Técnicos:** Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería.
- **Infraestructura:** Instalaciones físicas de la Entidad

4.1 Requisitos generales  
5. Responsabilidad de la Dirección  
6.1 Provisión de recursos  
8.4 Análisis de datos  
8.5 Mejora  
5.1 Responsabilidad de la alta dirección  
5.2 Representante de la dirección.  
Requisitos legales aplicables al proceso (ver normograma)

-Constitución política Colombiana de 1991 (Art. 365-370)  
- Ley 142 del 11 de Julio de 1994  
-Ley 190 de 1995  
- Ley 136 de 1994.  
- Ley 152 del 15 de Julio de 1994  
- Ley 286 del 03 de Julio de 1996.  
- Ley 358 de 1997.  
- Ley 388 del 18 de Julio de 1997  
- Ley 428 de 1998.  
- Ley 489 de 1998  
- Ley 563 de 2000.  
- Ley 632- Dic 29 de 2000.  
- Ley 675 de 2001.  
- Ley 689 del 28 de Agosto 2001  
- Ley 715- Dic 21 de 2001.  
- Ley 820 del 10 de Julio de 2003  
- Ley 812 de 2003.  
- Ley 850 de 2003.  
- Ley 962 de 2005.  
- Ley 951 de 2005  
- Ley 1066 de 2006  
- Ley 1151 de 2007  
- Ley 1124 de 2007  
- Ley 1176 de 2007  
- Decreto No. 1524 del 15 de Julio 1994  
- Decreto No. 2785 de 1994  
- Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995  
- Decreto No. 1429 del 25 de Agosto de 1995  
- Decreto No. 2223 del 05 de Diciembre de 1996  
- Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999

- Decreto No. 216 del 03 de Febrero de 2003 (Artículo 14)  
- Decreto No. 1599 de 2005  
- Decreto No. 1599 de 2005  
- Resolución No. 092 del 04 de Abril de 1995  
- Resolución No. 012 del 24 de Octubre de 1995  
- Resolución No. 1471 del 27 de Diciembre de 1995  
- Resolución No. 02 del 25 de Enero de 1996  
- Resolución No. 05 del 20 de Febrero de 1996  
- Resolución No 09 del 01 de Abril de 1996  
- Resolución No. 018 del 04 de Julio de 1996  
- Resolución No. 021 del 18 de Julio de 1996  
- Resolución No. 022 del 18 de Julio de 1996  
- Resolución No. 245 de 2003  
- Resolución No. 260 de 2003  
- Resolución No. 321 de 2003  
- Res 414 de 2006  
- Acuerdo No. 031 de 1997  
- Acuerdo No. 026 del 21 de Diciembre de 2004  
- Circular No. 000010 del 15 de Agosto de 1996  
- Circular No. 000011 del 23 de Julio de 1999  
- Circular No. 000006 del 24 de Mayo de 2000  
- Circular SSPD CRA No. 0003 del 26 de Febrero de 2004  
- Circular SSPD CRA No. 0004 del 16 de Junio 2004  
- CIRCULAR EXTERNA CONJUNTA No 20081000000044 de 2008  
- CIRCULAR EXTERNA No 20091000000014 de 2009  
- Resolución SSPD 20101300048765 de 2010  
- Resolución SSPD 20111000001825 de 2011  
-Decreto 4485 de 2009

Revisó y Aprobó: Gerente

Firma:

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)	Cambios realizados	APROBO
---------	-------------	--------------------	--------

Empresa de Servicios Públicos  
del Municipio de la Plata - Huila  
Nit. 813.002.781 - 2



Certificado No.  
GP-121-1

## SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Certificado No.  
SC-6808-1

Fecha de Aprobación:  
Febrero 2014

### CARATERIZACION DEL PROCESO DE PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

Versión:03

Página 1 de 1

01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente
03	Febrero	2013	Cambio de arte de la empresa	Gerente