

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto direccionar el Plan estratégico de la Corporación en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del enfoque por procesos, para que asegure el cumplimiento de los objetivos planificados y los resultados esperados.

2. ALCANCE

Se aplica al proceso de Direccionamiento, inicia con la planeación del direccionamiento estratégico (misión, visión, política y objetivos de calidad), ajuste del Plan estratégico y la orientación de los procesos, hasta el seguimiento, evaluación, cumplimiento, pertinencia y mejora de estos.

3. DEFINICIONES

Plan Estratégico: Documento que presenta la estrategia de la Corporación para un período de tiempo determinado.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Eficacia: Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado.

Eficiencia: es la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado con el mínimo de recursos posibles.

Seguimiento a la gestión: Herramienta para evaluar el avance y cumplimiento de las estrategias planificadas que se encuentran en implementación mediante indicadores de gestión.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Definición lineamientos estratégicos

El Plan Estratégico se elabora para un periodo de 4 años y cada año en primer trimestre se realiza un ejercicio de planeación para la vigencia; para esto, deberá tenerse en cuenta como punto de partida el Plan Estratégico aprobado para el periodo.

4.3 Establecimiento de la medición de la gestión por procesos

Construcción de los indicadores: Los indicadores serán mecanismos útiles de control, si pueden ser comparados con valores de referencia. Estos valores de referencia se definen a partir de los objetivos y condiciones de la Corporación y de lo que se desea monitorear y controlar. Cada indicador se construirá de la siguiente manera:

- ✓ **Nombre del indicador:** Indicar el nombre con el cual se va a identificar el indicador.

- ✓ **Tipo de indicador:** Cada indicador debe clasificarse si corresponde a Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



- ✓ **Propósito del indicador:** Debe describirse el fin para el que es construido el indicador.
- ✓ **Proceso:** Indicar el proceso el proceso que tiene relación directa con el indicador y que es el responsable de su medición.
- ✓ **Formula:** Indicar la operación matemática que se utiliza para obtener el dato del indicador.
- ✓ **Unidad:** Definir la unidad de medida del dato del indicador. (Ejemplo: %, Número, Horas, etc)
- ✓ **Meta:** Dato establecido como punto de referencia al que se quiere llegar.
- ✓ **Tendencia esperada:** Establecer lo que se espera del indicador en relación a tendencia de incrementar, disminuir y mantener.
- ✓ **Frecuencia de la medición:** Establecer el tiempo en el cual se debe realizar la medición del indicador (ejemplo: diario, mensual, trimestral, semestral, anual).
- ✓ **Fuente de la información:** Se establece de donde se tomará la información para le medición correspondiente:
- ✓ **Responsable de calcular y analizar:** Definir el cargo que debe recopilar la información para la medición y análisis del resultado y comportamiento del indicador.

Todos los indicadores deben ser medidos y analizados, si la desviación es significativa, debe tenerse en cuenta este aspecto para definir el Plan de Mejoramiento correspondiente.

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



Los indicadores se construyen para una vigencia determinada, cada año podrán mantenerse, modificarse, incluirse o eliminar indicadores.

4.3. Revisión por la Dirección:

La revisión por la dirección es una actividad que debe realizar la alta dirección de la Corporación, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en la Corporación. Esta actividad será realizada una vez al año y estará liderada por el Director Ejecutivo.

El informe de resultados de la Revisión por la Dirección debe incluir lo establecido en el numeral 5.6 de la norma ISO 9001:

- Resultados de revisiones anteriores
- Resultados de satisfacción del cliente (evaluación corporativa y encuesta de satisfacción)
- Comportamiento de quejas y reclamos
- Desempeño de los procesos (informes de gestión) y de la prestación del servicio
- Resultado de las auditorías internas
- Estado de las ACPM
- Análisis de cambios que podrían afectar el SGC
- Oportunidades de mejora
- Conclusión acerca de la conveniencia, adecuación y eficacia del S.G.C.
- Plan de acción (que servirá como elemento de entrada para el plan de mejoramiento y planes operativos).

5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Establecimiento de conceptos básicos del direccionamiento del estratégico:	Director Ejecutivo	Plan estratégico Mapa de procesos Política de calidad

**PROCEDIMIENTO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	Definir y/o actualizar Misión, visión, mapa de procesos, estructura organizacional, Política y objetivos de calidad y lineamientos estratégicos de la Corporación		Objetivos de calidad
2.	Establecimiento de sistema de medición: Establecer el sistema de medición de la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Director Ejecutivo	Tablero de Indicadores
3.	Socialización: Socializar con los empleados de la Corporación: <ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos estratégicos, - Mapa de procesos - Política de Calidad - Indicadores de procesos. 	Director Ejecutivo	Lista de asistencia
4.	Medición y análisis: Generar la información correspondiente para la medición de los indicadores, medirlos y analizarlos en la ficha técnica en la Herramienta tablero de indicadores H01-PR-DR-01.	Responsable de proceso	Tablero de Indicadores
5.	Seguimiento al cumplimiento de metas: Monitorear el tablero de indicadores, verificando que los responsables realicen la medición y determinando el nivel de cumplimiento de los mismos	Representante de la Dirección	Tablero de Indicadores
6.	Acciones de mejora: Definir las acciones de mejoramiento en caso que no se estén cumpliendo las metas establecidas.	Responsable de proceso	Tablero de Indicadores
7.	Programación revisión por la dirección: Finalizando el año se informa a los responsables de proceso la programación para la Revisión por la dirección y se solicitan las estradas establecidas en las condiciones generales del presente procedimiento. Citar a reunión a los responsables de proceso.	Empleado encargado de Administrar el SGC	e-mail

**PROCEDIMIENTO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**



No.	Actividad	Responsable	Registro
8.	<p>Desarrollo de la revisión por la Dirección: Analizar el estado actual del sistema de gestión de calidad con fundamento en los informes presentados por los responsables de proceso.</p>	Director Ejecutivo	Acta de revisión por la Dirección
9.	<p>Definición Acciones de mejoramiento: Definir acciones correctivas y/o preventivas con base en el análisis realizado y las necesidades o mejoras.</p> <p>Esta actividad se hace según lo dispuesto en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas PR-MC-02</p>	Responsable de proceso	Acciones correctivas y/o preventivas
10.	<p>Archivo Registros: Archivar los registros generados en el desarrollo del presente procedimiento según lo establecido en el Listado Maestro de Registros F04-PR-MC-01.</p>	Empleado encargado de Administrar el SGC	Registros custodiados

6. DOCUMENTOS REFERENCIA

NTC-ISO 9001:2008	Norma Técnica de Calidad
PR-MC-03	Procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas
F01- PR-DR-01	Formato Acta de revisión por la Dirección
H01-PR-DR-01	Herramienta Tablero de Indicadores
F05-PR-MC-02	Formato Acciones correctivas y/o preventivas.
F04-PR-MC-01	Formato Listado Maestro de Registros

PROCEDIMIENTO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
1 junio de 2015	Primer Ejemplar

Aprobado por: Claudia Milena Manjarrez, Directora Ejecutiva

Aprobado por