

OBJETIVO: Establecer y coordinar lineamientos, planes, programas y proyectos, mediante el seguimiento a la gestión de los procesos y servicios y el análisis de las necesidades de la comunidad conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

RESPONSABLE: Director y Comité Directivo

ALCANCE: El proceso inicia con la aplicación de la normatividad vigente y las directrices institucionales para el direccionamiento estratégico y culmina con el seguimiento y evaluación para la mejora continua de los procesos de la entidad.

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Municipios del AMB Comunidad Entes de Control Gobierno Nacional	Presupuesto Informes de medición, seguimiento y evaluación Directrices y normatividad aplicable POT's Plan Maestro de Movilidad Requerimientos de la comunidad Documentos CONPES Directrices de Ordenamiento Metropolitano	P	Definir los programas y proyectos a ejecutar por la entidad. Definir distribución de recursos para ejecución de programas y proyectos. Planificar la elaboración y estrategias para la comunicación interna y externa Planear acciones para la sostenibilidad del sistema MECI CALIDAD	Plan Integral de Desarrollo Metropolitano Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial Plan de Acción Ante proyecto de Presupuesto Plan de comunicaciones	Todos los procesos Municipios del AMB Comunidad
Todos los procesos	Planes de Acción	H	Realizar seguimiento a los planes de acción de	Informes de	

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<p>Ante proyecto de presupuesto</p> <p>Resultados de auditorias</p> <p>Retroalimentación de la comunidad</p> <p>Desempeño de los procesos</p> <p>Conformidad del servicio</p> <p>Estado de las acciones correctivas y preventivas</p> <p>Verificación de la conformidad de los servicios y/o productos</p>		<p>la entidad</p> <p>Aprobar el presupuesto</p> <p>Generar las instancias para coordinar el desarrollo armónico integrado del territorio</p> <p>Coordinar, difundir y efectuar seguimiento a la ejecución del Plan de Comunicaciones</p> <p>Aprobar riesgos, indicadores y mecanismos de medición</p> <p>Revisar en intervalos planificados la totalidad del sistema MECI CALIDAD para comprobar su adecuación, efectividad y conveniencia.</p> <p>Ejecutar acciones para la sostenibilidad del sistema MECI CALIDAD.</p> <p>Identificar y controlar los productos y/o servicios no conforme de la entidad.</p>	<p>seguimiento</p> <p>Acuerdo Metropolitano de Presupuesto</p> <p>Acuerdos metropolitanos</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Indicadores</p> <p>Informe de revisión por la Dirección</p> <p>Informe de desempeño del sistema MECI CALIDAD</p> <p>Informe de no conformidad</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Entes de Control</p> <p>Comunidad</p>
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión jurídica y contractual</p>	<p>Normograma</p> <p>Documentación del sistema MECI CALIDAD</p> <p>Expedientes contractuales</p> <p>Copia expediente</p>	V	<p>Documentar y actualizar los procedimientos.</p> <p>Analizar, tomar decisiones y realizar acciones sobre los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la gestión de los procesos.</p> <p>Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD.</p>	<p>Procedimientos</p> <p>Informe de evaluación al sistema</p> <p>Documentos con acciones y compromisos</p>	<p>Proceso Control, medición, análisis y mejora</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p>

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	judicial				Proceso Gestión jurídica y contractual
<p>Proceso Control, medición, análisis y mejora</p> <p>Entes de control</p> <p>Usuarios</p>	<p>Auditorías internas y externas</p> <p>Análisis a las peticiones quejas y reclamos</p> <p>Revisión por la Dirección</p> <p>Seguimiento a los planes de acción</p>	A	<p>Implementar acciones correctivas y preventivas</p> <p>Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas</p> <p>Ajustar la planificación de acuerdo a los resultados de medición y/o decisiones administrativas</p>	<p>Acciones correctivas y preventivas</p> <p>Soportes de acciones implementadas</p> <p>Acciones de mejora y correctivas</p> <p>Documento de ajuste</p>	<p>Proceso Control, medición, análisis y mejora</p> <p>Ciudadanos</p>

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
<p>Tecnológico</p> <p>Infraestructura</p> <p>Humanos</p>	<p>Procedimiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión por la dirección Seguimiento y Evaluación a Plan de Acción Modificación a los Planes de Acción Mapa de riesgos 	<p>Ver listado maestro de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5) Normograma MECI 1000:2014 	<p>Ver listado de Indicadores</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-CAR-001 VERSIÓN: 03
	CARACTERIZACION PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
01	Emisión del Documento	28/04/2008
02	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
03	Cambio Logotipo, ajuste nueva estructura Administrativa y ciclo PHVA según norma NTCGP 1000:2009	27/02/2015