



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 1 de 11**

<b>PROCESO:</b>	Planeación Estratégica	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Gerente, Director Planeación, Director Operativo, Directora Administrativa y Líder Grupo Proyectos, Líder Responsabilidad Social.	<b>AREAS QUE LO CONFORMAN:</b>	Gerencia Dirección Planeación Dirección Operativa Dirección Administrativa Grupo Proyectos Responsabilidad Social
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Definir las estrategias orientadas por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ES.P. OFICIAL para el logro de la misión institucional, mediante la formulación de planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente.		

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)  Junta Directiva – Secretaria General de la Empresa  Todos los Procesos  Usuarios	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal  Estatutos y Acuerdos Normatividad vigente  Políticas y Planes de Acción e Indicativo  Necesidades y expectativas de los Usuarios de los servicios	<b>DEFINICIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Plan de Acción:  ✓ Dirección Planeación ✓ Dirección Operativa ✓ Dirección Administrativa ✓ Grupo Proyectos  Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)  Directrices y políticas generales para la operación de la empresa  Plan Anticorrupción y de	Todos los procesos  Clientes y demás partes interesadas  Entes Gubernamentales

**ELABORÓ:**  
Equipo de trabajo del proceso

**REVISÓ Y APROBO:**  
Comité del Sistema Integrado de Gestión



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 2 de 11**

			<p>Atención Al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción</p> <p>Política Social de la Empresa</p> <p>Programa de Responsabilidad Social de la Empresa</p>	
<b>HACER</b>				
<p>Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales)</p> <p>Usuarios interno y externo.</p> <p>Proceso Gestión jurídica y contractual</p>	<p>Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal</p> <p>Plan de Obras e Inversiones Reguladas</p> <p>Plan de Acción de la Empresa (Incluye actividades operativas, administrativas y financieras)</p> <p>Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)</p>	<p><b>GENERACIÓN DE PROYECTOS Y GESTIÓN DE RECURSOS</b></p>	<p>Coordinar los Convenios institucionales, interadministrativos y/o contratos de ejecución de proyectos.</p> <p>Formulación de Proyectos en saneamiento básico y agua potable (Técnico, administrativo, ambiental y financiera)</p> <p>Evidencias de los avances de los proyectos (informes de estado de avance, ejecución</p>	<p>Entes gubernamentales</p> <p>Proceso Planeación Estratégica</p> <p>Proceso Gestión jurídica y contractual</p> <p>Procesos Misionales</p>



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 3 de 11**

	<p>Directrices y políticas generales para la operación de la empresa</p> <p>Fuentes de financiación y apoyo</p> <p>Requerimiento de los Usuarios, internos y externos.</p> <p>Lineamientos para la generación de convenios y/o contratos</p>		<p>contractual, informe de actividades, actas de inicio, suspensión, liquidación, etc.)</p>	
	<p>Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Necesidades y requerimientos de la comunidad y grupos de interés</p> <p>Expectativas de los usuarios internos y externos</p> <p>Política Social de la Empresa</p> <p>Programa de Responsabilidad Social de la Empresa.</p>	<p><b>IMPLEMENTACION DE LA POLITICA SOCIAL DE LA EMPRESA</b></p>	<p>Evidencias de la implementación de la Política Social</p>	<p>Todos los Procesos</p> <p>Grupos de Interés</p>
Entes gubernamentales	<p>Normatividad técnica vigente (RAS)</p> <p>Solicitudes de disponibilidad de</p>	<p><b>GENERACIÓN DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS,</b></p>	<p>Actos administrativos (disponibilidad de servicios HS, aprobación de diseños y/o de recibo de redes hidrosanitarias)</p>	<p>Usuarios o Constructores</p> <p>Proceso Gestión</p>



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 4 de 11**

<p>Usuarios o Constructores</p> <p>Proceso de Saneamiento Básico y Producción de Agua Potable</p>	<p>servicios hidrosanitarios (SH), con el cumplimiento de requisitos</p> <p>Solicitudes de aprobación de Diseños de servicios hidrosanitarios (SH), con el cumplimiento de requisitos</p> <p>Solicitudes de recibo de redes hidrosanitarias, con los planos de obra construidos</p> <p>Conceptos Técnicos</p>	<p><b>APROBACIÓN DE DISEÑOS Y RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS</b></p>	<p>Viabilidad de matrículas temporales o definitivas</p>	<p>documental</p> <p>Proceso de Gestión Comercial y atención al cliente</p>
<p>Entes gubernamentales</p> <p>Constructores y/o urbanizadores</p>	<p>Normatividad técnica vigente (RAS)</p> <p>Planos de obra construidos, incluyendo el de los constructores y/o urbanizadores</p>	<p><b>MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE REDES</b></p>	<p>Información actualizada del catastro de redes</p>	<p>Proceso Planeación Estratégica</p> <p>Proceso Producción Agua Potable</p> <p>Proceso Saneamiento Basico</p>
<p>Proceso Planeación Estratégica</p>	<p>Plan de Acción de la Empresa</p> <p>Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)</p> <p>Directrices y políticas generales</p>	<p><b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA</b></p>	<p>Necesidades de Mantenimiento, renovación y expansión de redes de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Necesidades para la operación administrativa y comercial de la empresa.</p>	<p>Procesos Misionales</p> <p>Procesos de Apoyo</p>



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 5 de 11**

	para la operación de la empresa		Acciones de mejoramiento (preventivas, correctivas y de mejora) a los planes de acción e indicativo.	
	Indicadores de Gestión			
Entes gubernamentales	Normatividad vigente (Decreto 2573 de 2014)	<b>GESTIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA</b>	Evidencias de la implementación de las fases de Gobierno en Línea	Entes gubernamentales Todos los procesos
Proceso Planeación Estratégica	Plan de Acción de la Empresa			
	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			
	Directrices y políticas generales para la operación de la empresa			
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>				
Proceso Planeación Estratégica	Plan de Acción de la Empresa	<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>	Planes de Mejoramiento	Proceso de Planeación Estratégica
	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			
	Directrices y políticas generales para la operación de la empresa			
	Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción		Análisis y Evaluación de los indicadores de Gestión	Procesos Misionales Procesos de Apoyo



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 6 de 11**

Actos administrativos  
(disponibilidad de servicios HS,  
aprobación de diseños y/o de  
recibo de redes hidrosanitarias)

Información actualizada del  
catastro de redes

Necesidades de  
Mantenimiento, renovación y  
expansión de redes de  
Acueducto y Alcantarillado.

Necesidades para la operación  
administrativa y comercial de la  
empresa.

Acciones de mejoramiento  
(preventivas, correctivas y de  
mejora) a los planes de acción  
e indicativo.

Evidencias de la  
implementación de las fases de  
Gobierno en Línea

Indicadores de Gestión



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 7 de 11**

<b>CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL</b>		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>1.Procedimientos</b></p> <p><b>PE-P-001</b> Procedimiento Generación de Proyectos y Gestión de Recursos <b>PE-P-002-</b> Procedimiento Dirección Operativa</p> <p><b>2.Instructivos</b></p> <p><b>1. PE-I-001</b> Instructivo de solicitud de disponibilidades aprobación y entrega de redes hidrosanitarias <b>2. PE-I-002</b> Instructivo Precios Unitarios <b>3. PE-I-003</b> Instructivo Para la atención telefónica del Call- Center</p> <p><b>3. Otros Documentos</b></p> <p><b>PE-O-001</b> Bitácora de entrega de planos aprobados al centro de documentación <b>PE-O-002</b> Reglamento de Operación Comité Técnico de la Dirección Administrativa y Comercial <b>PE-O-003</b> Plan de Gestión Social</p>	<p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>PE-R-001</b> Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios.</li> <li>2. <b>PE-R-002</b> Aprobación de Diseños Hidrosanitarios</li> <li>3. <b>PE-R-003</b> Acta de Entrega y Recibo de Redes Hidrosanitarias.</li> <li>4. <b>PE-R-005</b> Acta de verificación a urbanizadores y/o constructores</li> <li>5. <b>PE-R-006</b> Solicitud de disponibilidad servicios hidrosanitarios</li> <li>6. <b>PE-R-007</b> Solicitud de matrícula temporal y definitiva.</li> <li>7. <b>PE-R-008</b> Lista de requisitos disponibilidades</li> <li>8. <b>PE-R-010</b> Control de correspondencia recibida</li> <li>9. <b>PE-R-011</b> Control de correspondencia despachada</li> <li>10. <b>PE-R-012</b> Actas de Vecindad</li> <li>11. <b>PE-R-013</b> Mapa de Riesgos de Corrupción.</li> <li>12. <b>PE-R-014</b> Órdenes de Gerencia.</li> <li>13. <b>PE-R-019</b> Asistencia a Socialización</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de programas agua potable y saneamiento básico.</li> <li>• Seguimiento al presupuesto.</li> <li>• Cobertura del Servicio de Acueducto.</li> <li>• Cobertura del Servicio de Alcantarillado</li> <li>• Duración llamadas atendidas de Call Center</li> </ul>



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 8 de 11**

<b>CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL</b>		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>INDICADORES</b>
	14. <b>PE-R-020</b> Encuesta Rendición de Cuentas 15. <b>PE-R-021</b> Registro de Asistencia Rendición de Cuentas 16. <b>PE-R-022</b> Formato para la presentación de preguntas Rendición de Cuentas 17. <b>PE-R-023</b> Hoja de vida de trámite 18. <b>PE-R-024</b> Autorización de matrículas para tercer nivel en condiciones excepcionales 19. <b>PE-R-025</b> Información para líderes comunitarios 20. <b>PE-R-026</b> Servicios Programa IBAL social  <b>Grupo Técnico de Proyectos</b>  21. <b>PE-R-211</b> Plan de obras e inversiones reguladas POIR 22. <b>PE-R-212</b> Plan de Acción, programación y seguimiento 23. <b>PE-R-213</b> Revisión, verificación y validación de proyectos 24. <b>PE-R-214</b> Correspondencia recibida Proyectos 25. <b>PE-R-215</b> Correspondencia despachada proyectos 26. <b>PE-R-216</b> Seguimiento a proyectos de inversión en ejecución	





**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 9 de 11**

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
	<p><b>Dirección Administrativa</b></p> <p>31. <b>PE-R-100</b> Informe de gestión por proceso</p> <p><b>Dirección Operativa</b></p> <p>27. <b>PE-R-300</b> Seguimiento de presiones en el Sistema de Distribución de Acueducto</p> <p>28. <b>PE-R-301</b> Control trazabilidad procesos contratación de los Grupos Operativos</p>	

RECURSOS					
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y NTCGP 100 0
Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo de Proyectos Director Operativo Director Administrativo 1 Secretaría Ejecutiva 1 Técnico	Oficina Gerencia Oficina Asesora de Planeación Grupo de Proyectos Dirección Administrativa Dirección Operativa Equipos de computo Dotación de oficina Líneas telefónicas	Iluminación Ventilación Espacio Bajo nivel de ruido Infraestructura adecuada	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3). Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 10 de 11**

Administrativo 1 Profesional en Ingeniería 1 Profesional en manejo de catastro y redes 1 Técnico de Proyectos 4 Auxiliares Administrativos	Archivadores				
--	--------------	--	--	--	--

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

- La numeración asignada a los registros del proceso se identifica de la siguiente manera: Área de Planeación y Gerencia del 001 al 099, Dirección Administrativa 100 al 199, Grupo de Proyectos 200 al 299, Dirección Operativa 300 al 399.
- El indicador de cobertura de acueducto se calcula mensualmente, teniendo en cuenta que la facturación es vencida dicho indicador siempre tendrá 30 días de diferencia frente a la fecha que se calcula.
- La atención a los usuarios para los trámites relacionados con disponibilidades, aprobación de diseños y recibo de redes hidrosanitarias se efectúa de lunes a viernes, de acuerdo al horario de ingreso de personal externo establecido en la empresa.
- Para dar respuesta a las peticiones relacionadas con servicios hidrosanitarios se solicita a los grupos Técnicos de Acueducto y Alcantarillado los conceptos técnicos, sobre los cuales se dará respuesta a los usuarios.
- EL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS POR PARTE DE LOS DIFERENTES LIDERES SE EVALUA DE FORMA PERIODICA MEDIANTE REUNIONES DE COMITÉ DE GERENCIA
- EL CATASTRO DE REDES SE ACTUALIZARÁ CON LA INFORMACIÓN RECEPCIONADA EN EL RECIBO DE REDES DE LOS PROYECTOS QUE SE DESARROLLAN EN LA CIUDAD
- PERIODICAMENTE SE REALIZA SEGUIMIENTO CON LOS LIDERES DE PROCESO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, PLAN DE ACCION Y PLAN INDICATIVO.



**CARACTERIZACION PROCESO DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** PE-C-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2017-11-30

**VERSIÓN:** 17

**Página 11 de 11**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
	00 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y actualizaciones del documento, por modificaciones en las actividades e Instructivos del proceso.</li> </ul>
2014-01-20	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del documento, por eliminación de registros.</li> </ul>
2015-11-23	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del documento, por inclusión de registros</li> </ul>
2016-10-2016	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros.</li> </ul>
2016-11-30	14	Se actualiza a versión 14 teniendo en cuenta que se incluyeron los registros PE-R-020 PE-R-021 PE-R-022
2017-11-30	17	Actualización de las entradas y salidas en las actividades del proceso