

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P

OBJETIVO: Realizar un análisis interno (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas) de las Empresas Públicas de Caramanta S.A.S E.S.P., para de esta manera, definir unas estrategias que buscan el mejoramiento continuo de la Organización.

ALCANCE: Incluye todos los procesos y todos los recursos que la empresa tiene, como lo son: técnicos, humanos, financieros, tecnológicos y de comunicación.

EJECUCIÓN: La misión y la visión de la Empresa, constituye la primera parte del planeamiento estratégico, una vez definidas, se hace un análisis interno para identificar las fortalezas y debilidades de la organización, y un análisis externo para conocer las oportunidades y amenazas del entorno: Análisis FODA. Este análisis nos permitirá establecer los objetivos en base a los cuales se dirigirá la organización. Para alcanzarlos, se establecerán estrategias y para concretar estas estrategias, se establecerán planes de acción, finalmente, se ejecutan los planes y establecemos las medidas de control.

ETAPA PROCESO INTEGRAL DE PLANIFICACIÓN

Filosófica	Misión, visión, política		
Analítica	Análisis Interno *Debilidades *Fortalezas	Análisis Externo *Oportunidades *Amenazas	
Operativa	Objetivos Estrategia Programas-Planes de		

	Empresas públicas de Caramanta S.A.S E.S.P	CÓDIGO: VERSIÓN: 001
	PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO	PÁGINA 2 DE 21

acción

Acción Desarrollo	y	Control y medición
----------------------	---	--------------------

MISIÓN

Prestamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad; enfocados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, generando bienestar social, ambiental y económico.

VISION

En el 2018 LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARAMANTA S.A.S ESP. Será una empresa reconocida por la comunidad y la región, como una organización que actúa con transparencia, sólida y con excelencia operativa en los servicios de agua y aseo; ofreciendo a los usuarios, cumplimiento en sus expectativas y direccionando el desarrollo del recurso humano con el cual trabaja.

POLÍTICA DE CALIDAD

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARAMANTA S.A.S ESP. Orienta su Sistema de Gestión hacia el bienestar del recurso humano, el cumplimiento de la legislación, hacia el cuidado del medio ambiente y hacia el logro de los objetivos establecidos, actuando con eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Telefax 8553358 / 8553354

Nit 890 984 132-5

Dirección Cra Bolívar 18-48

www.caramanta-antioquia.gov.co

Nuestro compromiso... Servir

	Empresas públicas de Caramanta S.A.S E.S.P	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 001
PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO		PÁGINA 3 DE 21

1. Prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cumpliendo con los parámetros establecidos por la ley.
2. Mantener la continuidad de los servicios y ampliar la cobertura acorde a la expansión territorial.
3. Sostener la cultura de pago de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Atender de manera oportuna los daños y emergencias en la red de distribución y alcantarillado.
5. Formar, capacitar y actualizar de manera continuada a los funcionarios de la Empresa y así brindar un buen clima laboral que permita mantener la motivación de los mismos.
6. Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.
7. Generar una cultura de uso eficiente del agua en los usuarios atendidos por la empresa.

ANÁLISIS INTERNO:

ANÁLISIS DOFA ESTRATÉGICO CARAMANTA	
FORTALEZAS	
1.	Recurso humano fortalecido, participativo, calificado y con capacidad de cumplir diversas funciones, según el área.
2.	Existe sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la Empresa por parte de los empleados.
3.	Atención oportuna al cliente, logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
4.	Gestión con entes de control y regulación manteniendo actitud proactiva.
5.	Calidad del agua y continuidad en la prestación del servicio, logrando credibilidad y confianza en el usuario.
6.	Es la única empresa en el municipio prestadora de servicios de agua potable, alcantarillado y aseo.
7.	Capacidad de respuesta para atender las demandas del servicio.

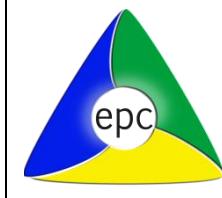
Telefax 8553358 / 8553354

Nit 890 984 132-5

Dirección Cra Bolívar 18-48

www.caramanta-antioquia.gov.co

Nuestro compromiso... Servir



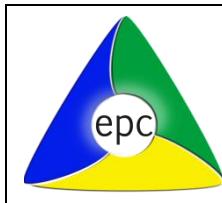
8.	El municipio cuenta con redes nuevas de acueducto y alcantarillado.
9.	No se requiere bombeo para llevar el servicio de agua a los usuarios.
10.	El municipio es dueño de gran parte del área de la microcuenca donde nace el agua de la cual se surte el acueducto.
11.	Posibilidad de trabajo mancomunado con la administración municipal.
12.	Libre de problemas de orden público.
13.	Hay una mediana conciencia en la valoración del recurso hídrico por parte de la comunidad.
14.	En el área donde nace el agua, no hay agentes contaminantes ni amenazas latentes que afecten la calidad del agua.

ANÁLISIS DOFA ESTRATÉGICO CARAMANTA**DEBILIDADES**

1.	No hay un control administrativo de los procesos (indicadores).
2.	Poca compenetación de los contratistas con el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).
3.	No hay reglamentos: interno de trabajo, de higiene y seguridad industrial y código de ética, de tal forma que los trabajadores se regulen y parametricen.
4.	No se cuenta con un plan de formación.
5.	Debilidades en la implementación y mantenimiento del SGC: los procesos no están documentados, y en algunos que sí lo están, los responsables de ejecutarlos, no tienen el suficiente dominio del documento y no hicieron parte de su realización.
6.	Muy poca comunicación entre contratistas y empleados.
7.	No se tiene legalizado el contrato de condiciones uniformes.
8.	No hay apoyo por parte de la ARL.

ANÁLISIS EXTERNO:**ANÁLISIS DOFA ESTRATÉGICO CARAMANTA****OPORTUNIDADES**

1.	Relaciones interinstitucionales para desarrollar capacitaciones y temas de interés empresarial.
2.	Inversión en proyectos que beneficien la comunidad.



- | | |
|----|---|
| 3. | Expansión del negocio, prestando el servicio de administración de otros sistemas de la región - Diversificación del portafolio. |
| 4. | Ampliación del perímetro sanitario. |
| 5. | Llegada de nuevas empresas al municipio. |

ANÁLISIS DOFA ESTRATÉGICO CARAMANTA

AMENAZAS

- | | |
|-----|--|
| 1. | Incidencia de un entorno político negativo que afecte la autonomía administrativa de la empresa. |
| 2. | Vulnerabilidad en la continuidad de los procesos por simples decisiones políticas. |
| 3. | Sanciones legales de acuerdo a la normatividad vigente. |
| 4. | La vida útil del relleno sanitario es corta. |
| 5. | Daños a la infraestructura. |
| 6. | Cambio climático y conciencia ambiental en la sociedad para la preservación de los recursos naturales. |
| 7. | Condiciones socio-económicas desfavorables. |
| 8. | Factores de carácter financiero que impacten la sostenibilidad de la Empresa. |
| 9. | Falta de articulación entre planeación municipal y la empresa de servicios públicos. |
| 10. | Mercado atractivo para operadores externos que puedan absorber a la empresa, desplazando su impacto social. |
| 11. | Prácticas inapropiadas de urbanizadores y usuarios frente a la legalización de matrículas y manejo del agua. |

Las estrategias son las acciones que deben realizarse para alcanzar, mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo. A continuación, se definieron las siguientes estrategias:

ESTRATEGIAS FO

Se determinan para aprovechar lo más importante de la visión empresarial, la fuerte posición interna y externa que hace que la empresa tenga ventajas competitivas.

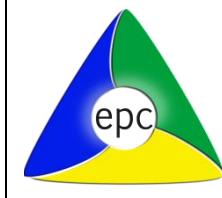
Telefax 8553358 / 8553354

Nit 890 984 132-5

Dirección Cra Bolívar 18-48

www.caramanta-antioquia.gov.co

Nuestro compromiso... Servir

**ESTRATEGIAS FO**

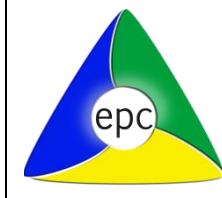
1. Programar y formular proyectos para la conservación y manejo de los recursos naturales, extensión de redes y mantenimiento de las que estén en riesgo, ante entidades y/o empresas externas al municipio.
2. Desarrollar un portafolio de servicios técnicos, administrativos y de asesoría, de acuerdo a las necesidades de la región
3. Desarrollar alianzas estratégicas con otras empresas de servicios públicos, y de esta manera lograr otros ingresos
4. Gestionar, junto con otras instituciones del municipio, capacitaciones ante entidades externas, las cuales puedan aumentar las competencias de los empleados.
5. Diseñar un plan de campañas educativas sobre el manejo y cuidado del agua, así como de separación de residuos sólidos, con el fin de fortalecer aún más la conciencia de los usuarios

ESTRATEGIAS DO

Se determinan para que al aprovechar las oportunidades externas, se minimicen las debilidades internas, de tal manera que la fuerte posición del entorno se aproveche y haga posible que los problemas internos sean controlados o eliminados.

ESTRATEGIAS DO

1. Establecer y realizar un plan estratégico anual o un plan de gestión y resultados, para que éste sea la carta de navegación de la empresa. Este plan debe ser conocido por todos sus miembros para poder alcanzar las metas propuestas. El plan generará una buena imagen ante otras empresas con las cuales se puedan entablar alianzas.
2. Establecer, implementar, documentar y mantener un Sistema de Gestión Integral que articule la planeación, el control y la evaluación de todos los recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos y de comunicación, para así prestar un eficiente servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.



ESTRATEGIAS FA

Se determinan para aprovechar las fortalezas internas, las cuales minimizan las amenazas externas, de tal manera que la ventajosa posición interna, hace que se controlen las amenazas del entorno.

ESTRATEGIAS FA

1. Mantener la documentación legal y normativa al orden del día, para así evitar un control político y administrativo mal intencionado.
2. Gestionar recursos para subsidiar el costo de los servicios a poblaciones vulnerables.
3. Fomentar la participación comunitaria en proyectos de inversión social y ambiental.

ESTRATEGIAS DA

Se determinan para minimizar o eliminar las principales amenazas del entorno y las debilidades internas de la empresa.

ESTRATEGIAS DA

1. Involucrar a los contratistas en las capacitaciones del SGI.
2. Formalizar un Comité de Calidad o de Gerencia, el cual se realiza haciendo un cronograma de actividades y visitas periódicas con los responsables de los procesos y/o contratistas para que sinteticen el resultado de su trabajo en un periodo determinado y se comuniquen efectivamente las necesidades que tiene cada proceso.
3. Realizar una lista de chequeo con los reglamentos, planes, normas, contratos, leyes, entre otros, que la Empresa debe cumplir, para evitar futuros problemas y/o demandas tanto con empleados como con usuarios y entes de control.
4. Darle sostenibilidad a las políticas organizacionales y continuidad a las estrategias y objetivos planeados.
5. Implementar programas de sensibilización e incentivos por pago oportuno.
6. Responsabilizar a una persona del área de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
7. Con el apoyo de entidades externas, invertir en la conservación, protección y manejo de las fuentes hídricas, principalmente la que surte de agua al municipio.

	Empresas públicas de Caramanta S.A.S E.S.P	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 001
	PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO	PÁGINA 8 DE 21

EVALUACIÓN NORMA ISO 9001-2008:

Esta evaluación de la organización frente al cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001 - 2008, permitirá establecer el plan de acción de las actividades y gestiones a realizar para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma y así optar la certificación de calidad ISO 9001 – 2008.

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
4.1 Requisitos Generales			
a. Tienen identificados los procesos para el SGC en la organización?		X	
b. Tienen claramente determinada la secuencia e interacción de los procesos organizacionales?			X
c. Tienen criterios o métodos que aseguren la operación y control de los procesos.	X		
d. Tienen procedimientos para apropiar y garantizar la disponibilidad de recursos e información necesarios para facilitar la gestión?	X		
e. Están definidos los procedimientos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos?			X
f. Tienen procedimientos para verificar que se realizan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?			X
g. Están definidos los criterios y variables generales y específicas para el control sobre las actividades contratadas	X		

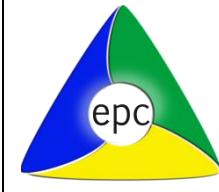
Telefax 8553358 / 8553354

Nit 890 984 132-5

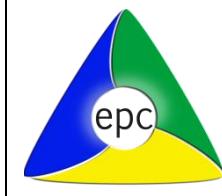
Dirección Cra Bolívar 18-48

www.caramanta-antioquia.gov.co

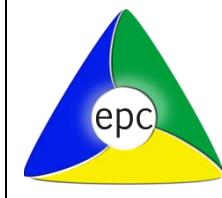
Nuestro compromiso... Servir



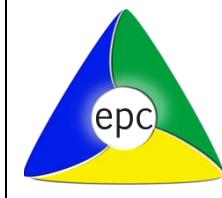
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
por Outsourcing?			
4.2 Requisitos de la Documentación			
4.2.1 Generalidades			
a. Está definida y documentada la Política de Calidad?	X		
Están definidos los objetivos de Calidad?	X		
b. Tiene Manual de Calidad?		X	
c. Existen procedimientos documentados para:			
Control de documentos	X		
Control de registros	X		
Auditorias internas	X		
Control de producto no conforme	X		
Acciones correctivas y preventivas	X		
d. Tienen registros según la norma (Listado maestro)			X
4.2.2 Manual de la Calidad.			
Está definido el alcance del sistema de calidad?	X		
Están los procedimientos documentados	X		
Está definida la interacción entre los procesos del SGC		X	
4.2.3 Control de Documentos.			



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
Tiene un sistema de control de documentos	X		
Tiene procedimientos documentados para controlar y gestionar la documentación de acuerdo con los requerimientos de la Norma	X		
4.2.4 Control de los registros			
Tiene establecidos los registros que exige la norma,(revisión gerencial, educación, formación, habilidades y experiencia, planificación de la realización del producto, resultados de la revisión y de las acciones originadas, elementos de entrada del diseño, revisión del diseño, verificación del diseño, etc?)		X	
Se mantienen los registros?			X
5. Responsabilidad de la Dirección			
5.1 Compromiso de la Dirección.			
Se comunicó a la organización el compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del SGC, y la mejora continua de su eficacia?	X		
Existen evidencias tangibles de este compromiso?	X		
5.2 Enfoque al cliente			
Existen procedimientos para asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción?	X		



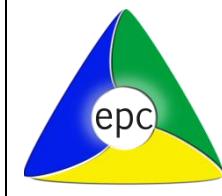
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
5.3 Política de Calidad:			
Existen procedimientos o metodologías para evaluar si la política de calidad satisface y es adecuada al propósito de la organización?	X		
La política hace explícito el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente y cumplir los requisitos del SGC?	X		
La política proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Calidad?	X		
La política fue comunicada a toda la organización?	X		
La política es revisada para su adecuación?	X		
5.4 Planificación			
5.4.1 Objetivos de la Calidad			
Están establecidos los objetivos de Calidad y definidos los parámetros de medición?		X	
Son coherentes con la política de calidad?	X		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad			
La planificación del SGC permite cumplir los requisitos y los objetivos del Calidad?	X		
Se garantiza la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este?	X		



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación			
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad			
Están definidas las responsabilidades y autoridades y comunicadas dentro de la organización?	X		
Los equipos de trabajo tiene claridad sobre sus responsabilidades y la interacción con otros procesos?	X		
5.5.2 Representante de la Dirección			
Está designado formalmente el representante de la dirección?	X		
Se informó a toda la organización la designación realizada?	X		
Se informó cuál es el rol que desempeñará?	X		
5.5.3 Comunicación Interna			
Existen procesos definidos para la comunicación organizacional?	X		
El sistema de comunicaciones empresariales facilita la eficacia del SGC.?		X	
5.6 Revisión por la Dirección			
5.6.1 Generalidades			
Existen programas de revisión del SGC?			X



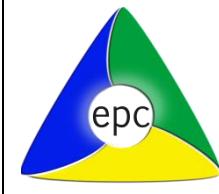
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
Tienen registros de estas revisiones?			X
5.6.2 Información para la Revisión			
La revisión está basada en resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de acciones preventivas y correctivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar el sistema de calidad, y recomendaciones para la mejora?			X
5.6.3 Resultados de la Revisión			
Se hace seguimiento a la ejecución de las acciones derivadas de la revisión?			X
Se evalúa que las acciones tomadas contribuyan a: la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, ya la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?			X
Las revisiones contribuyen a precisar necesidades de recursos?			X
6. Gestión de los recursos			
6.1 Provisión de recursos			
Existen procedimientos para determinar y asignar los recursos, para mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia?	X		



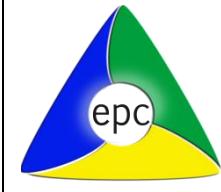
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
6.2 Recursos Humanos			
Se determinan las competencias necesarias para el personal que realiza la trabajos que afectan la calidad del producto?	X		
Existen planes de formación general y específica para satisfacer esas competencias necesarias en las personas?			X
Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas en materia de formación de competencias?			X
Se desarrollan estrategias para formar cultura organizacional y establecer compromisos con la organización?	X		
6.3 Infraestructura			
Se tienen establecidos programas de revisión y mantenimiento de la infraestructura requerida para cumplir con los requisitos del producto?			X
6.4 Ambiente de Trabajo			
Se monitorea y adecua en caso de necesidad, el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	X		
7. Realización del Producto			
7.1 Planificación de la realización del producto?			



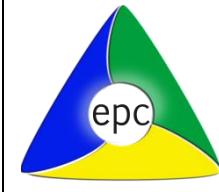
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
Se realiza la planificación de los procesos y actividades requeridas para desarrollar el producto?	X		
7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
Se determinan los requisitos especificados por el cliente, los requeridos por el producto, los legales y reglamentarios u otros necesarios.	X		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
Se hace revisión de los requisitos relacionados con el producto, antes de comprometerse a proporcionar un producto a un cliente?	X		
7.2.3 Comunicación con el cliente			
Existen procedimientos en la organización para alcanzar eficacia en la comunicación con los clientes?	X		
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras			
Se tienen establecidos criterios o procedimientos para la selección, evaluación, reevaluación y calificación de proveedores?	X		
Existen registros de estas evaluaciones?			X



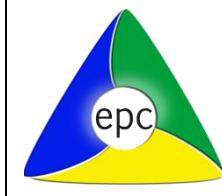
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
7.4.2 Información de las compras			
Se establecen y se verifican los requisitos del producto a comprar antes de comunicárselos al proveedor?	X		
7.4.3 Verificación del producto Comprado			
Existen procedimientos establecidos para verificar el producto comprado?		X	
Se hacen verificaciones en las instalaciones del proveedor?			X
7.5 Producción y Prestación del Servicio			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			
Existe y está disponible la información sobre el producto?	X		
Tienen implementadas instrucciones de trabajo para la realización del proceso.		X	
Los equipos utilizados para realizar el producto son los especificados.	X		
Se tienen y usan dispositivos de seguimiento y medición en el proceso?	X		
Existe procedimiento de seguimiento y medición?			X
Se tienen implementadas actividades para la liberación, entrega y posteriores a la entrega?	X		



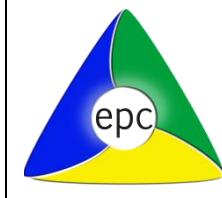
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
7.5.4 Propiedad del cliente			
El proceso requiere de producto propiedad del cliente?	X		
Existe un procedimiento para asegurar la conservación e integridad del producto propiedad del cliente?			X
Existe procedimiento para registrar y comunicar si el producto propiedad del cliente se deteriora?			X
7.5.5 Preservación del producto			
Se garantiza la preservación del producto durante todo el proceso: identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	X		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición			
Hay procedimientos establecidos para el control de los dispositivos de seguimiento y medición?			X
Existen registros de calibración vigentes?	X		
Existen instalaciones adecuadas donde se guardan y protegen los equipos.	X		
8. Medición, análisis y mejora.			
8.1 Generalidades			
Existen procedimientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para la conformidad del producto, del SGC y			X



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
eficacia.			
8.2 Seguimiento y Medición.			
8.2.1 Satisfacción del cliente			
Tienen establecidos procedimientos para conocer la satisfacción del cliente?	X		
8.2.2 Auditorias Internas			
Existe un procedimiento para realizar auditorias internas ?	X		
Existe un programa de auditorias internas?	X		
Tiene auditores internos calificados?			X
Existen registros de las auditorias realizadas?			X
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			
Se realiza seguimiento de los procesos?	X		
Se verifica que se alcanzan los resultados planificados?	X		
Se mide la gestión de cada proceso?			X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto			
Se verifican las características del producto, para garantizar que se cumplen los requisitos?	X		
Existen registros de conformidad del producto y de prestación del servicio.	X		



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
8.3 Control de Producto No conforme			
Tienen procedimientos documentados para identificar y controlar el producto no conforme?			X
Tienen registros sobre el tratamiento de producto no conforme.			X
8.4 Análisis de datos			
Hacen análisis estadísticos?			X
La toma de decisiones se apoya en los resultados de los análisis estadísticos?			X
8.5 Mejora			
8.5.1 Mejora continua			
Existen evidencias que demuestren el mejoramiento continuo.?			X
8.5.2 Acción correctiva			
Tienen procedimiento para el tratamiento de las acciones correctivas.			X
Tienen registros de las acciones correctivas tomadas.			X
8.5.3 Acción Preventiva			
Tienen procedimiento para el tratamiento de las acciones preventivas.			X



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008	CUMPLIMIENTO		
	SI	PARCIAL	NO
Tienen registros de las acciones preventivas tomadas.			X

RESULTADOS.

De 98 ítems de la Norma ISO 9001 versión 2008. EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA tiene:

- 8 Item cumplidos parcialmente.
- 33 Item no cumplidos.
- 56 Item cumplidos en su totalidad.

Esto nos indica que el Sistema de Gestión de la Calidad de EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA está implementado **57%G**

Este porcentaje se refleja especialmente en el recurso humano, por su sentido de pertenencia, conocimiento y experiencia en su qué hacer.

Es importante destacar que la Empresa debe hacer énfasis en un enfoque por procesos, identificación de responsables, calcular, analizar y tomar decisiones con base a la información que arrojan los indicadores de gestión.

La misión, visión, políticas, valores y objetivos organizacionales, son indispensables en un buen comienzo de la Planeación Estratégica, por ello es conveniente realizarlos a conciencia e introyectarlos en sus empleados.

Los contratistas de la Empresa, tienen funciones muy especiales a nivel directivo y de planeación, por ello es tan importante que éstos se involucren en la capacitación, documentación y socialización del Sistema de Gestión de la Calidad.

	Empresas públicas de Caramanta S.A.S E.S.P	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 001
	PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO	PÁGINA 21 DE 21

PLAN DE ACCIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS:

1. Socializar a los empleados la Planeación Estratégica de la Empresa.
2. Capacitar y sensibilizar a todo el personal, incluyendo contratistas, sobre el SGC., trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, gestión del cambio.
3. Realizar reuniones con los líderes de procesos para asesorar en la documentación tanto de las actividades como de los formatos.
4. Implementar en su totalidad el Sistema de Gestión por lo menos seis meses antes de solicitar al ente certificador una auditoría.
5. Verificar el Sistema de Gestión, por medio de una auditoría interna, para de esta forma establecer planes de mejora de los procesos.