



CARACTERIZACION DE PROCESOS PLANEACIÓN

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECTOR DE PLANEACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Definir, ejecutar, dar seguimiento y controlar el direccionamiento estratégico de la organización, garantizando la alineación de los procesos y proyectos de People Contact S.A.S. con la estrategia corporativa, el propósito superior, la mega meta y los indicadores de gestión asociados.

INDICADORES DE GESTION

- ❖ Cumplimiento de los objetivos estratégicos (% de avance): $\geq 90\%$
- ❖ Ejecución de proyectos estratégicos: $\geq 85\%$
- ❖ Cumplimiento de indicadores estratégicos por proceso: $\geq 90\%$
- ❖ Actualización de la estrategia: 100%
- ❖ Oportunidad en entrega de informes de gestión: $\geq 95\%$

REQUISITOS APLICABLES

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
• Ver Normograma	4.1. Comprensión de la organización y su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del	Ver matriz de riesgos y oportunidades	▪ Manual de Calidad ▪ Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso ▪ Tableros de control. ▪ Informes de gestión. ▪ Mapas de procesos y políticas organizacionales.



**CARACTERIZACION DE PROCESOS
PLANEACIÓN**

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

sistema de gestión de calidad.
5.1. Liderazgo y compromiso
5.1.1. Generalidades.
5.1.2. Enfoque al cliente.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.



CARACTERIZACION DE PROCESOS PLANEACIÓN

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

9.2. Auditoría
Interna.
9.3. Revisión por la
dirección
9.3.1.
Generalidades.
9.3.2. Entradas de
la revisión por la
dirección.
9.3.3. Salidas de la
revisión por la
dirección.
10. Mejora
10.1
Generalidades.
10.3. Mejora
Continua

ENTRADAS DEL PROCESO

RECURSOS HUMANOS

Director de Planeación.
Gerente General.
Dueños de procesos.
Equipo de apoyo administrativo.

RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA

Oficinas administrativas.
Computadores, servidores y red interna.
Plataformas de seguimiento (Power BI,
tableros de control).

RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES

Procedimientos y políticas estratégicas.
Informes de resultados.
Mapas de riesgos.
Actas de comités.

SALIDAS DEL PROCESO

- Plan Estratégico actualizado (definido en conjunto con gerencia y dueños de proceso).

- Tablero de control corporativo (construido y gestionado con herramientas tecnológicas).

- Informes de gestión a gerencia y entes de control (soportados con registros y actas).



CARACTERIZACION DE PROCESOS PLANEACIÓN

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Definición y seguimiento de proyectos estratégicos (liderados y acompañados por el Director de Planeación). Mapas de procesos y riesgos ajustados (trabajados con líderes de procesos). | <ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión a gerencia y entes de control (elaborados con apoyo de la infraestructura tecnológica). | <ul style="list-style-type: none"> Mapas de procesos y riesgos ajustados (documentados con base en normas y políticas). Plan Estratégico actualizado (documentado formalmente y alineado a la estrategia). |
|--|---|--|

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO

PLANEAR	HACER		VERIFICAR					ACTUAR
	Actividad	Responsable	Variable de Control	Criterio de Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia	
Matriz Dofa	1. Planear acciones de aprovechamiento de recursos, control del riesgo oportunidades del mercado.	Director de Planeación / Gerente	Adecuación	Verificar que las acciones impacten de manera positiva el norte de la organización	Director de Planeación / Gerencia	Anual	Matriz de riesgos y oportunidades	Retroalimentar con áreas que correspondan
Direccionamiento Estratégico	Definir direccionamiento estratégico (propósito superior, mega meta, proyectos estratégicos, matriz DOFA)	Director de Planeación / Gerente	Cumplimiento en definición de elementos estratégicos	Que todos los componentes estratégicos estén documentados y validados	Comité de Gerencia	Anual / según periodo de planeación	Documento del plan estratégico, actas de comité	Ajustar lineamientos estratégicos si hay cambios en el contexto o entorno
Planes de Acción	Implementar planes de acción	Dueños de proceso con apoyo del	Ejecución de actividades planificadas	Cumplimiento de cronograma y actividades	Director de Planeación / Gerencia	Trimestral	Informes de avance de planes	Redefinir responsables y plazos si se



CARACTERIZACION DE PROCESOS PLANEACIÓN

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

	estratégicos por proceso	Director de Planeación						presentan desviaciones
Definir Procesos	Estandarizar y documentar procesos (mapas, flujos, políticas)	Director de Planeación / Dueños de proceso	Documentación completa y actualizada	Que todos los procesos cuenten con mapa y criterios de entrega	Director de Planeación	Semestral	Mapas de procesos, manuales, procedimientos	Actualizar documentación frente a cambios normativos o de operación
Indicadores estratégicos	Seguimiento a indicadores estratégicos en tablero de control	Director de Planeación	% de cumplimiento de indicadores	Que las metas se encuentren en rango definido	Comité de Gerencia	Mensual	Tablero de control, informes indicadores	Proponer acciones correctivas sobre los indicadores críticos
Coherencia Estratégica	Evaluar la coherencia de la estrategia frente al entorno (análisis DOFA)	Director de Planeación / Comité Estratégico	Nivel de coherencia y pertinencia	Estrategia alineada con necesidades y contexto externo	Gerente / Comité de Gerencia	Anual	Matriz DOFA actualizada	Ajustar prioridades estratégicas
Criterio de retroalimentación de plan Estratégico	Retroalimentar y ajustar el plan estratégico y proyectos	Director de Planeación / Gerencia	Nivel de mejora implementada	Acciones de mejora incorporadas en el plan	Comité Gerencia	Según resultados de auditorías o revisiones	Actas de comité, planes estratégicos actualizados	Reformular objetivos y proyectos estratégicos para el siguiente ciclo



**CARACTERIZACION DE PROCESOS
PLANEACIÓN**

CÓDIGO: PL.C12

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

REVISADO POR	APROBADO POR
WILLIAM LEANDRO LÓPEZ GÓMEZ	JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	GERENTE