

 		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD			CÓDIGO: AC-C9-01 VERSION: 03 FECHA: 03-NOV-2017	
OBJETIVO. Implementar y mantener el sistema de gestión de Calidad de Uninavarra para que dé repuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.						
ALCANCE. Inicia desde la planificación para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta el seguimiento y toma de acciones que garanticen el mejoramiento continuo de la institución. Incluye recepción y atención de PQRS, la medición de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios.						
RESPONSABLE: Coordinador de Calidad		REQUISITOS NORMATIVOS		ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 5.2, 6.1, 7.3, 7.5, 9.1.2, 9.2, 9.3, 10.		REQUISITOS LEGALES Ver normograma
ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS		
EMISOR	ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR	
Proceso Gestión estratégica	Misión, Visión, Política y objetivos de calidad; Requisitos norma ISO 9001:2015	P	Diagnosticar el estado de la implementación del SGC.	Estado de cumplimiento de los procesos contra	Todos los Procesos	
Todos los Procesos	Requerimientos y necesidades de los procesos,	P	Elaborar y/o ajustar los planes del sistema de gestión de calidad.	Plan de trabajo del Sistema de Gestión de	Todos los Procesos	
		P	Establecer los parámetros para la elaboración y control de	Documentos nuevos o actualizaciones de	Proceso solicitante.	
Cientes y partes interesadas	Requisitos de los clientes y partes interesadas.	P	Estructurar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos y satisfacción y la calidad de los servicios prestados	Mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos y satisfacción y la calidad de los servicios prestados	Procesos Misionales	
Todos los Procesos	Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	H	Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PQRS atendidas	Procedimiento de PQRS	
Todos los Procesos	Riesgos	H	Administrar riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora	Proceso de administración de riesgos	
Proceso Gestión de Calidad	Informe de auditorías anteriores Requisitos del ente certificador Información del desempeño de los procesos.	PH	Programar, ejecutar y analizar resultados de auditorías internas.	informe final de auditorías internas de calidad y soportes respectivos. Plan de auditorías	Todos los Procesos	
	Presentación e informe del cumplimiento de Indicadores.	H	Llevar a cabo el control de los documentos y registros de la institución, inherentes al Sistema de Gestión de Calidad.	Listado Maestro de Documentos	Proceso Gestión de Calidad	
Cientes y partes interesadas	Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Requisitos del cliente. Encuesta de satisfacción de los usuarios.	H	Implementar los mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos y satisfacción y la calidad de los servicios prestados en los procesos.	Informe de evaluación y seguimiento de Satisfacción de la Comunidad académica	Procesos Misionales	
	Información del desempeño de los procesos	H	Suministrar la información requerida para el informe de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección	Informe consolidado total para revisar la eficacia de Sistema de Gestión de Calidad por la Alta	Proceso de gestión estratégica	
	Acciones de mejora o correctivas generadas en los procesos por: QRS, ejecución del proceso, resultado de indicadores, productos no conformes, auditoría interna, autoevaluación, riesgos, revisión por la dirección y otras que afecten el Sistema de Gestión de Calidad de UNINAVARRA	V	Evaluar, ejecutar, hacer seguimiento, verificar y cerrar las acciones de mejora o correctivas a no conformidades potenciales y/o reales emprendidas como resultado de los hallazgos reportados.	Acciones de mejoramiento y Planes de mejoramiento para no conformidades y observaciones	Todos los procesos	
		V	Identificar, dimensionar, analizar, dar tratamiento y corregir los servicios/productos no conformes.	Consolidados de servicios/productos no conformes	División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
Comunidad académica Partes Interesadas	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	V	Efectuar el direccionamiento, seguimiento y control a los reportes de Acciones Correctivas, Preventivas, servicio No	Eficacia del SNC y eficacia de las no conformidades	Todos los procesos	
	Resultado de ejecución del proceso	V	Desarrollar acciones destinadas a la mejora, con el fin de incrementar la cultura de mejoramiento continuo, la satisfacción del usuario y las partes interesadas.	Informe de Auditorías	Todos los procesos	
	Informes de desempeño y gestión de cada proceso.	V	Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de gestión.	Informe de acciones detectadas e impactos relacionados.	Direccionamiento Estratégico Institucional	
	Resultado de ejecución de proceso	A	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado	Proceso Gestión de la calidad	
	Indicadores e informe analizado y evaluado		Analizar indicadores e informes de resultado			
	Necesidad de mejora		Tomar acciones de mejora	Correcciones		
	Oportunidades de mejora		Comunicar	Acciones correctivas		
	Necesidad de comunicación		Comunicación del proceso	Todos los Procesos		
	Necesidad y expectativas de partes interesadas		Gestionar relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas	Partes interesadas	
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS			
Rector			Espacio físico			
Coordinador de Calidad			Sistemas de información			
Equipo de Auditores Internos de Calidad			Equipos de cómputo			
			Muebles y enseres			
RIESGOS		INDICADORES		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional		Ver Ficha de indicadores del proceso		Ver Listado Maestro de Documentos internos Listado maestro de Registros		
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:		
Nombre: Shirley Marcela Ardila		Nombre: Shirley Marcela Ardila		Nombre: Sandra Navarro		
Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Rector		
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
01	26/10/2015	Versión inicial				
02	6/01/2016	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el objetivo y alcance del proceso dejando claro lo relacionado con PQRS y evaluación de la satisfacción del usuario. Se agrega el indicador de PQRS y medición de la Satisfacción de usuarios. 				
03	3/11/2017	Se modificó el objetivo del proceso Se agregan los objetivos de Calidad asociados al proceso Se modifica la descripción de las entradas, actividades y salidas del ciclo PHVA del presente documento. Se actualizaron los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza la actividad obligatoria Tomar acciones de mejora, colocando como entradas la Necesidad de Mejora y las Oportunidades de mejora y alineando las salidas: correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora. Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver ficha de indicadores				
Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Uninavarra lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre la página web http://www.uninavarra.edu.co en el enlace del Sistema de Gestión de Calidad.						