

UNIVERSIDAD NAVARRA		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA			CODIGO: GO-CP-01
					VERSIÓN: 05
					FECHA: 03-NOV-2017
OBJETIVO. Comunicar la Oferta Académica al Grupo Objetivo para captar nuevos estudiantes, mediante la creación y fortalecimiento de UNINAVARRA en el mercado.					
ALCANCE. Inicia con la identificación del grupo Objetivo a través de actividades de divulgación, seguimiento a los medios de contacto y finaliza con la medición de la efectividad de los mismos.					
RESPONSABLE: Director de Marketing y comunicaciones.		REQUISITOS NORMATIVOS		ISO 9001:2015: 4, 4.1, 4.6.1, 7.1, 7.5, 7.4, 7.3, 8.0, 8.2, 8.4, 9.2, 9.1, 10, 10.3, 10.2.	REQUISITOS LEGALES Ver normograma
ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
EMISOR	ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR
Consejo superior Proceso de Planeación institucional	Plan de desarrollo.	P	Definir el plan de acción del Proceso	Plan de acción	Gestión estratégica Planeación Gestión financiera Gestión administrativa
Proceso Gestión de la Oferta Académica. Instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	*Información geográfica y socioeconómica del grupo objetivo. *Bases de datos de los colegios de la Ciudad. * Base de datos de aspirantes a los programas académicos. *Plan de acción aprobado.	P	Identificar el grupo objetivo y definir los medios de acercamiento con los aspirantes.	Grupo objetivo identificado. Informe de necesidades de los aspirantes frente a la formación académica.	Decanos y directores de programa. Proceso de gestión de la oferta académica
Instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	* Bases de datos de los colegios a los que se asiste. * Especificación de los contenidos de los programas académicos. * Registro calificado de los programas académicos de la institución. * Invitaciones para participar en eventos. *Plan de acción aprobado.	H	Realizar el primer acercamiento con el grupo objetivo mediante actividades donde se Participa y coordinan eventos del sector educativo, cultural, industrial, comercial; Apoyados en los medios de comunicación de la región. Realizar acercamiento en empresas potenciales para promocionar programas académicos	Listados de interesados, informe de percepción de los aspirantes.	Decanos directores de programa. Proceso de gestión de la oferta académica
Todos los procesos	Solicitud de diseño de Arte	H	Diseñar y Coordinar la impresión de publicaciones, avisos de prensa, boletines informativos y en general todo el material impreso que la Uninavarra Utiliza interna y externamente.	Diseños -Publicidad (Revistas, Volantes de eventos, Afiches, Pendones, Pasacalles, Vallas, Programas, Radial).	Público Externo e Interno.
Todos los procesos Instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	*Solicitudes de necesidad de apoyo a eventos. *Invitación a eventos. *Base de datos de posibles eventos.	H	Participar en inducciones, eventos internos y externos, ferias educativas.	Listados de interesados, informe de percepción de los aspirantes.	Público Externo e Interno.
Gestión de oferta Decanos y directores de programa.	Portafolio de programas	H	Enviar propuestas de programa académico de pregrado y posgrado, a través de bases de datos, telemarketing y redes sociales, para grupos individuales y grupos cerrados	Listado de aspirantes.	
Todos los procesos	* Necesidades de publicación a través de canales de comunicación internos y externos. * Necesidades de Publicación de información institucional.	H	Mantener Actualizada la Información a Tráves de Canales de Comunicación Interna y Externa	Información publicitaria actualizada en los canales de comunicación internos y/o externos	Público Externo e Interno.
Proceso de Oferta académica	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado - Indicadores de gestión	Proceso Gestión de la calidad
	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado		
	Necesidad de mejora Oportunidades de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones Acciones correctivas	
	PQRS		Atender peticiones, quejas y reclamos	PQRS atendidas	
	Riesgos		Administrar riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora	
	Necesidades de comunicación		Comunicar	Comunicación del proceso	
	Necesidades y expectativas de partes interesadas		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas	
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		
Rector			Espacio físico		
Director de Marketing y			Equipos tecnológicos		
Comunicador			Muebles de oficina		
Diseñador gráfico			cámaras de audio y video.		
Profesora en medios audiovisuales			Teléfono móvil		
RIESGOS		INDICADORES		DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional		Ver Ficha de indicadores del proceso		Listado Maestro de documentos y Registros	
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Nombre: Shirley Marcela Ardila		Nombre: Diana Perdomo		Nombre: Sandra Navarro	
Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Coordinadora de Comunicaciones		Cargo: Rector	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
01	26/10/2015	Versión inicial			
02	2016- FEB-01	Se agregan cambio a esta versión • Se modifica el objetivo de la caracterización, así como su alcance. • Se reestructuran algunas actividades, entradas, proveedores. • Se agrega en documentos el manual de cartelería.			
03	2016-MAR-12	Se agregan cambios a esta versión. • Se agrega el formato GO-FO-01 Solicitud de diseño de Arte como entrada • Se agrega como entrada registros calificados de los programas. • Se agrega Procedimiento de comunicación interna y externa. • Se agregan los procedimientos			
04	2016-AGO-08	Se agregan cambios a esta versión • Se nombra en el ítem de documentos internos otros procedimientos creados en el proceso.			
05	2017-NOV-03	Se actualizaron los lineamientos aplicables a la norma ISO 9001:2015. Se modifica la descripción del objetivo y el alcance Se modifica los nombres de Proveedor y usuario, por Emisor y Receptor. Se agregan controles a entradas y salidas. Se agrega Requisitos legales: Ver normograma, Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver Ficha de Indicadores del proceso.			
Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Navarra 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.					