

 		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA		CÓDIGO: GE-CP-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 03-NOV-2017																																																																																																																																																
OBJETIVO. Definir las directrices y lineamientos a seguir, para garantizar una planeación objetiva del Sistema de Gestión de UNINAVARRA, que permita cumplir con eficacia los requisitos de las partes interesadas.																																																																																																																																																				
ALCANCE. Inicia con la planeación estratégica (definición de políticas institucionales, misión, visión, objetivos y asignación de recursos) y finaliza con la ejecución y evaluación del plan de acción.																																																																																																																																																				
RESPONSABLE: Rector		REQUISITOS NORMATIVOS	ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 9.1, 9.3, 10.	REQUISITOS LEGALES																																																																																																																																																
		Ver normograma																																																																																																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th> <th rowspan="2">PHVA</th> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th colspan="2">SALIDAS</th> </tr> <tr> <th>EMISOR</th> <th>ENTRADAS</th> <th>PRODUCTO / SERVICIO</th> <th>RECEPTOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Usuarios y Partes interesadas</td> <td>Necesidades y expectativas</td> <td>P</td> <td>Establecer planes y políticas institucionales</td> <td>Políticas</td> <td rowspan="3">Todos los Procesos y partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Consejo Superior</td> <td>Objetivos organizacionales y/o particulares.</td> <td>P</td> <td>Definir los objetivos institucionales y de calidad</td> <td>Objetivos</td> </tr> <tr> <td>Consejo Superior</td> <td>PEU, Plan de desarrollo, planes y programas y proyectos institucionales, Políticas institucionales, estrategias y planes de gestión.</td> <td>P</td> <td>Formular estrategias y planes para la gestión académica y administrativa</td> <td>Estrategias y planes de Gestión</td> </tr> <tr> <td>Proceso de Planeación institucional</td> <td>Contexto organizacional (factores internos y Contexto organizacional</td> <td>P</td> <td>Planificar la actualización del contexto de la</td> <td>Plan de trabajo</td> <td>Proceso Gestión estratégica</td> </tr> <tr> <td>Proceso superior</td> <td>Planeación estratégica</td> <td>P</td> <td>Planificar los insumos y el despliegue de gestión del riesgo</td> <td>Matriz Gestión del Riesgo</td> <td>Todos los procesos</td> </tr> <tr> <td>Proceso de Gestión de Calidad</td> <td>Resultados gestión de riesgos</td> <td>P</td> <td>Identificar requisitos legales aplicables a la organización.</td> <td>Identificación de requisitos legales y de otra índole</td> <td>Todos los procesos</td> </tr> <tr> <td>Procesos Gestión HSE</td> <td>NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA, Constitución Política, Ley 30 de 1992 y sus</td> <td>P</td> <td>Identificar las necesidades, asignar recursos para la ejecución de las actividades.</td> <td>Disponibilidad presupuestal</td> <td rowspan="3">Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Ministerio de Educación Nacional, Gobierno Nacional</td> <td></td> <td>P</td> <td>Establecer responsabilidades y autoridades</td> <td>Matriz de Responsabilidad y autoridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Planeación Estratégica</td> <td>P</td> <td>Elaboración del plan estratégico de comunicaciones</td> <td>Plan Estratégico de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cambios al SGC.</td> <td>P</td> <td>Planificar los cambios que puedan afectar el SGC</td> <td>Informes de Gestión</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Todos los procesos</td> <td>Elementos de entrada</td> <td>H</td> <td>Actualizar el contexto de la organización</td> <td>Contexto organizacional</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Todos los procesos</td> <td>Instrumentos de recolección de la información</td> <td>H</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comunidad académica y partes interesadas</td> <td>Necesidades y expectativas</td> <td>H</td> <td>Determinar la interacción de los procesos</td> <td>Mapa de procesos</td> <td>Comunidad académica y partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Proceso Gestión Estratégica</td> <td>Necesidades y expectativas</td> <td>H</td> <td>Ejecutar y hacer seguimiento a la planeación</td> <td>Seguimiento y registros de ejecución</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión de Calidad</td> <td>Necesidades y expectativas</td> <td>H</td> <td>Implementar la gestión del riesgo</td> <td>Registros acorde al procedimiento</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Todos los procesos</td> <td>Cambios al SGC. Informe Planes de acción Indicadores de gestión</td> <td>V</td> <td>Realizar seguimiento a la implementación de los cambios del SGC. Evaluar las estrategias y planes de acción ejecutados. Revisión, análisis y estudio de la efectividad en la prestación de los servicios ofrecidos por la organización.</td> <td>Informe de Gestión Resultados de la percepción de las partes interesadas, definición de estrategias para el mejoramiento, lecciones aprendidas para nuevos convenios y contratos venideros</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión de Calidad</td> <td>Desempeño de los procesos Consolidado del informe del Sistema de gestión Estado de las acciones Requisitos normativos</td> <td>V</td> <td>Realizar la revisión por la dirección con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación y mejoramiento continuo.</td> <td>Resultados de la Revisión al SGC - Informe - acta</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015</td> <td>Requisitos normativos</td> <td>V</td> <td>Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad</td> <td>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</td> <td>Todos los Procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">Proceso de Gestión Estratégica</td> <td>Resultado de ejecución de proceso</td> <td>V</td> <td>Efectuar seguimiento al proceso</td> <td>Proceso analizado</td> <td rowspan="5">Proceso Gestión de la calidad</td> </tr> <tr> <td>Indicadores e informe analizado y evaluado</td> <td>V</td> <td>Analizar indicadores e informes de resultado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Necesidad de mejora</td> <td rowspan="4">A</td> <td>Tomar acciones de mejora</td> <td>Correcciones</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de mejora</td> <td>Acciones correctivas</td> </tr> <tr> <td>PQRS</td> <td>PQRS atendidas</td> </tr> <tr> <td>Riesgos</td> <td>Riesgos tratados y acciones de mejora</td> </tr> <tr> <td>necesidades de comunicación</td> <td></td> <td>Comunicar</td> <td>Comunicación del proceso</td> <td>Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Necesidades y expectativas de partes interesadas</td> <td></td> <td>Gestionar Relaciones con partes interesadas</td> <td>Relación y satisfacción con partes</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS		EMISOR	ENTRADAS	PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR	Usuarios y Partes interesadas	Necesidades y expectativas	P	Establecer planes y políticas institucionales	Políticas	Todos los Procesos y partes interesadas	Consejo Superior	Objetivos organizacionales y/o particulares.	P	Definir los objetivos institucionales y de calidad	Objetivos	Consejo Superior	PEU, Plan de desarrollo, planes y programas y proyectos institucionales, Políticas institucionales, estrategias y planes de gestión.	P	Formular estrategias y planes para la gestión académica y administrativa	Estrategias y planes de Gestión	Proceso de Planeación institucional	Contexto organizacional (factores internos y Contexto organizacional	P	Planificar la actualización del contexto de la	Plan de trabajo	Proceso Gestión estratégica	Proceso superior	Planeación estratégica	P	Planificar los insumos y el despliegue de gestión del riesgo	Matriz Gestión del Riesgo	Todos los procesos	Proceso de Gestión de Calidad	Resultados gestión de riesgos	P	Identificar requisitos legales aplicables a la organización.	Identificación de requisitos legales y de otra índole	Todos los procesos	Procesos Gestión HSE	NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA, Constitución Política, Ley 30 de 1992 y sus	P	Identificar las necesidades, asignar recursos para la ejecución de las actividades.	Disponibilidad presupuestal	Todos los Procesos	Ministerio de Educación Nacional, Gobierno Nacional		P	Establecer responsabilidades y autoridades	Matriz de Responsabilidad y autoridad		Planeación Estratégica	P	Elaboración del plan estratégico de comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones		Cambios al SGC.	P	Planificar los cambios que puedan afectar el SGC	Informes de Gestión		Todos los procesos	Elementos de entrada	H	Actualizar el contexto de la organización	Contexto organizacional	Todos los Procesos	Todos los procesos	Instrumentos de recolección de la información	H				Comunidad académica y partes interesadas	Necesidades y expectativas	H	Determinar la interacción de los procesos	Mapa de procesos	Comunidad académica y partes interesadas	Proceso Gestión Estratégica	Necesidades y expectativas	H	Ejecutar y hacer seguimiento a la planeación	Seguimiento y registros de ejecución	Todos los Procesos	Proceso gestión de Calidad	Necesidades y expectativas	H	Implementar la gestión del riesgo	Registros acorde al procedimiento	Todos los Procesos	Todos los procesos	Cambios al SGC. Informe Planes de acción Indicadores de gestión	V	Realizar seguimiento a la implementación de los cambios del SGC. Evaluar las estrategias y planes de acción ejecutados. Revisión, análisis y estudio de la efectividad en la prestación de los servicios ofrecidos por la organización.	Informe de Gestión Resultados de la percepción de las partes interesadas, definición de estrategias para el mejoramiento, lecciones aprendidas para nuevos convenios y contratos venideros	Todos los Procesos	Proceso gestión de Calidad	Desempeño de los procesos Consolidado del informe del Sistema de gestión Estado de las acciones Requisitos normativos	V	Realizar la revisión por la dirección con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación y mejoramiento continuo.	Resultados de la Revisión al SGC - Informe - acta	Todos los Procesos	Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015	Requisitos normativos	V	Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los Procesos	Proceso de Gestión Estratégica	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado	Proceso Gestión de la calidad	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado		Necesidad de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones	Oportunidades de mejora	Acciones correctivas	PQRS	PQRS atendidas	Riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora	necesidades de comunicación		Comunicar	Comunicación del proceso	Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas	Necesidades y expectativas de partes interesadas		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes	
ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS																																																																																																																																																
EMISOR	ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR																																																																																																																																															
Usuarios y Partes interesadas	Necesidades y expectativas	P	Establecer planes y políticas institucionales	Políticas	Todos los Procesos y partes interesadas																																																																																																																																															
Consejo Superior	Objetivos organizacionales y/o particulares.	P	Definir los objetivos institucionales y de calidad	Objetivos																																																																																																																																																
Consejo Superior	PEU, Plan de desarrollo, planes y programas y proyectos institucionales, Políticas institucionales, estrategias y planes de gestión.	P	Formular estrategias y planes para la gestión académica y administrativa	Estrategias y planes de Gestión																																																																																																																																																
Proceso de Planeación institucional	Contexto organizacional (factores internos y Contexto organizacional	P	Planificar la actualización del contexto de la	Plan de trabajo	Proceso Gestión estratégica																																																																																																																																															
Proceso superior	Planeación estratégica	P	Planificar los insumos y el despliegue de gestión del riesgo	Matriz Gestión del Riesgo	Todos los procesos																																																																																																																																															
Proceso de Gestión de Calidad	Resultados gestión de riesgos	P	Identificar requisitos legales aplicables a la organización.	Identificación de requisitos legales y de otra índole	Todos los procesos																																																																																																																																															
Procesos Gestión HSE	NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA, Constitución Política, Ley 30 de 1992 y sus	P	Identificar las necesidades, asignar recursos para la ejecución de las actividades.	Disponibilidad presupuestal	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Ministerio de Educación Nacional, Gobierno Nacional		P	Establecer responsabilidades y autoridades	Matriz de Responsabilidad y autoridad																																																																																																																																																
	Planeación Estratégica	P	Elaboración del plan estratégico de comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones																																																																																																																																																
	Cambios al SGC.	P	Planificar los cambios que puedan afectar el SGC	Informes de Gestión																																																																																																																																																
Todos los procesos	Elementos de entrada	H	Actualizar el contexto de la organización	Contexto organizacional	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Todos los procesos	Instrumentos de recolección de la información	H																																																																																																																																																		
Comunidad académica y partes interesadas	Necesidades y expectativas	H	Determinar la interacción de los procesos	Mapa de procesos	Comunidad académica y partes interesadas																																																																																																																																															
Proceso Gestión Estratégica	Necesidades y expectativas	H	Ejecutar y hacer seguimiento a la planeación	Seguimiento y registros de ejecución	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Proceso gestión de Calidad	Necesidades y expectativas	H	Implementar la gestión del riesgo	Registros acorde al procedimiento	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Todos los procesos	Cambios al SGC. Informe Planes de acción Indicadores de gestión	V	Realizar seguimiento a la implementación de los cambios del SGC. Evaluar las estrategias y planes de acción ejecutados. Revisión, análisis y estudio de la efectividad en la prestación de los servicios ofrecidos por la organización.	Informe de Gestión Resultados de la percepción de las partes interesadas, definición de estrategias para el mejoramiento, lecciones aprendidas para nuevos convenios y contratos venideros	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Proceso gestión de Calidad	Desempeño de los procesos Consolidado del informe del Sistema de gestión Estado de las acciones Requisitos normativos	V	Realizar la revisión por la dirección con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación y mejoramiento continuo.	Resultados de la Revisión al SGC - Informe - acta	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015	Requisitos normativos	V	Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los Procesos																																																																																																																																															
Proceso de Gestión Estratégica	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado	Proceso Gestión de la calidad																																																																																																																																															
	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado																																																																																																																																																	
	Necesidad de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones																																																																																																																																																
	Oportunidades de mejora		Acciones correctivas																																																																																																																																																	
	PQRS		PQRS atendidas																																																																																																																																																	
	Riesgos		Riesgos tratados y acciones de mejora																																																																																																																																																	
	necesidades de comunicación		Comunicar	Comunicación del proceso	Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas																																																																																																																																															
	Necesidades y expectativas de partes interesadas		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes																																																																																																																																																
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS																																																																																																																																																	
Rector			Espacio físico																																																																																																																																																	
Coordinador de Calidad			Sistemas de Información																																																																																																																																																	
Asamblea de fundadores			Equipos de computo																																																																																																																																																	
Personal administrativo y operativo de la institución.			Muebles y enseres																																																																																																																																																	
RIESGOS			INDICADORES																																																																																																																																																	
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional			Ver Ficha de indicadores del proceso																																																																																																																																																	
DOCUMENTOS ASOCIADOS			Ver Listado maestro de documentos																																																																																																																																																	
ELABORÓ:			REVISÓ:																																																																																																																																																	
Nombre: Shirley Marcela Ardila			Nombre: Shirley Marcela Ardila																																																																																																																																																	
Cargo: Coordinadora De Calidad			Cargo: Coordinador de Calidad																																																																																																																																																	
APROBÓ:			Nombre: Sandra Navarro																																																																																																																																																	
Cargo: Rector																																																																																																																																																				
CONTROL DE CAMBIOS																																																																																																																																																				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO																																																																																																																																																		
01	2/11/2015	Versión Original																																																																																																																																																		
02	3/11/2017	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.																																																																																																																																																		