

 		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD			CÓDIGO: AC-C9-01 VERSIÓN: 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							
EMISOR		ENTRADAS		PHVA		ACTIVIDADES	
PRODUCTO / SERVICIO		RECEPTOR		SALIDAS			
Proceso Gestión estratégica		Misión, Visión, Política y objetivos de calidad; Requisitos norma ISO 9001:2015		P		Diagnosticar el estado de la implementación del SGC.	
Todos los Procesos		Requerimientos y necesidades de los procesos,		P		Elaborar y/o ajustar los planes del sistema de gestión de	
						Establecer los parámetros para la elaboración y control de	
Clientes 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							
Clientes 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							
Proceso de gestión estratégica		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 Dirección.	
Proceso de gestión estratégica							
Todos los Procesos		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							
División de Calidad y Mejoramiento Institucional							
Todos los procesos		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							
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							
Proceso Gestión de la calidad		Resultado de ejecución de proceso		A		Efectuar seguimiento al proceso	
		Indicadores e informe analizado y evaluado				Proceso analizado	
		Necesidad de mejora				Correcciones	
		Oportunidades de mejora				Acciones correctivas	
		Necesidad de comunicación				Comunicación del proceso	
		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			

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD**

CÓDIGO: AC-C9-01

VERSIÓN: 03

FECHA: 03-NOV-2017

RIESGOS	INDICADORES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Ver Matriz de Riesgos.	Ver Ficha de indicadores del proceso	Ver Listado Maestro de Documentos Internos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Shirley Marcela Ardila Cargo: Coordinador de Calidad	Nombre: Shirley Marcela Ardila Cargo: Coordinador de Calidad	Nombre: Sandra Navarro 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	<p>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</p>

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.