

NOMBRE DE PROCESO		Gestión Estratégica					
OBJETIVO:		Asegurar que la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, se realice de acuerdo a los objetivos, indicadores, planificación estratégica y metas planteadas por la dirección de la compañía, mediante la asignación de los recursos necesarios y el respectivo seguimiento y monitoreo del sistema.					
ALCANCE:		Inicia con las directrices generales para el desarrollo y proyección de la empresa hasta el seguimiento del cumplimiento de la gestión.					
RESPONSABLE:		Gerente General / Gerente Técnico					
INDICADORES		FÓRMULA DEL INDICADOR		METAS	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	
Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.		Promedio de cumplimiento de la meta por cada perspectiva.		80%	Mensual	1. Brindar un servicio de excelencia 2. Potencializar los conocimientos de los colaboradores 3. Optimizar los recursos de la organización 4. Potencializar la participación en el mercado	
PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Entradas"		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Salidas"
Todos los procesos del S.G.C.		Proyección estratégica Planes anuales de gestión		Realizar la planeación estratégica para la compañía		Horizonte Institucional Objetivos Estratégicos Política de calidad	Todos los procesos del S.G.C.
Entorno		Análisis contexto interno y externo.		Evaluar las estrategias, oportunidades y amenazas.		Identificación de los riesgos y oportunidades.	Todos los procesos del S.G.C.
Todos los procesos del S.G.C.		Reunión de indicadores, resultados desempeño de procesos.		Revisar los indicadores mensuales de los procesos		Directrices de mejora.	Gestión de Calidad, Todos los procesos del S.G.C.
Gestión de Calidad y Servicio al Cliente		Resultados de auditorías, cumplimiento de objetivos, productos y servicios no conformes, acciones de mejoramiento, desempeño de proveedores, riesgos y oportunidades de mejora.		Revisión del desempeño del S.G.C. y Satisfacción del Cliente. Análisis contexto interno y externo.		Verificación por la Dirección. Directrices de mejora.	Gestión de Calidad
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso)				INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Requisitos contractuales Requisitos normativos ambientales NTC ISO 9001: Numerales 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.3 7.4, 7.5, 8.4, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3		Gerencia General Socios Autoridades Públicas Clientes				Plan Estratégico Horizonte Institucional Matriz de Riesgos	
RECURSOS					PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO		
HUMANOS					Análisis de contexto interno y externo Entendimiento de la política y objetivos de calidad Recolección de información para la Revisión por la Dirección Satisfacción del cliente CMI mensual		
Gerente General, Gerente Técnico y Director de Calidad							
TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS							
Equipos de cómputo, impresora, teléfono, celular, muebles, internet, aplicativo Novasoft / Aranda, insumos							
FINANCIEROS							

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		NATURALEZA DEL CAMBIO
	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	
1	Diana Victoria Morales	16/02/2021	Jennifer Parra	19/02/2021	Diana Victoria Morales	23/02/2021	Actualización a la nueva revisión del formato R13