



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO: FR-GCL-02	VERSIÓN: 01 (24/05/2019)	PAGINA: 1 de 1
--------------------------------	-------------------	--------------------------	----------------

PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	RESPONSABLE:	Administrador
OBJETIVO:	Planear, dirigir y controlar estratégicamente los procesos de la empresa, garantizando el suministro necesario de recursos que permitan la prestación de todos los servicios asegurando la eficacia de los procesos, posicionamiento y mejora del desempeño organizacional.		
ALCANCE:	Inicia con la definición de políticas, objetivos y metas y finaliza con el seguimiento y evaluación del desempeño organizacional.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Alta Dirección	Políticas Plan estratégico	PLANEAR: Establecer directrices para la prestación de los servicios Realizar análisis de contexto Estudiar necesidades de los clientes y tendencias del mercado para la prestación de los servicios del Spa Revisar línea base Identificar, valorar y definir acciones para abordar riesgos y oportunidades	Políticas Plan estratégico Proyección de ventas Plan de acción para abordar riesgos y oportunidades	Todos los procesos
Cliente Externo	Requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas	HACER: Establecer objetivos estratégicos Establecer planes de acción Promocionar portafolio de servicios Diseñar campañas de mercadeo y publicidad Gestionar convenios Interinstitucionales	Portafolio de servicios Convenios Interinstitucionales	Todos los procesos
Todos los procesos	Línea base Objetivos y metas	VERIFICAR: Aplicabilidad y pertinencia de políticas establecidas Seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos Resultados de seguimiento a percepción de clientes Evaluar cumplimiento y eficacia de las acciones para el tratamiento de acciones correctivas, riesgos y oportunidades Evaluación del desempeño organizacional Seguimiento a ejecución presupuestal	Planes de acción Indicadores de gestión	Todos los procesos
Todos los procesos	Planes de acción y presupuesto	ACTUAR: Establecimiento de planes de mejora Asignación de recursos pertinentes	Ejecución Presupuestal Estados financieros Evaluación de desempeño	Todos los procesos
Todos los procesos	Informes de Gestión		Planes de mejoramiento	Todos los procesos

RIESGOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PARAMETROS DE CONTROL
Ver matriz de riesgos y oportunidades	Políticas, Objetivos y Metas Plan estratégico Presupuesto Planes de Acción	Medición indicadores de gestión Ejecución presupuestal Indicadores de satisfacción de clientes Indicadores financieros

OPORTUNIDADES	REQUISITOS	
Ver matriz de riesgos y oportunidades	REQUISITOS LEGALES	NORMA NTC ISO 9001:2015
	Ley 711 de 2001	4. Contexto de la organización
	Resolución 2263 de 2004	5. Liderazgo
	Resolución 3924 de 2005	6. Planificación
	Resolución 2827 de 2006	7. Apoyo
	Ley 1489 de 2011	8. Operación

RECURSOS	REQUISITOS DEL CLIENTE
Infraestructura adecuada (Instalaciones)	9. Evaluación del desempeño
Equipos y herramientas	10. Mejora
Talento Humano: Administradores, líderes de proceso, Asesores externos	
Financieros: presupuesto	
	Servicios de calidad
	Oportunidad del servicio
	Productos y servicios conformes
	Precios competitivos