



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DEL CARIBE**
Barranquilla, Atlántico

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 2

31/10/2018

OBJETO

Asegurar el diseño, ejecución y participación de los procesos de evaluación y autoevaluación de manera sistemática y permanente, de manera que contribuyan a la generación de estrategias para la mejora continua.

RESPONSABLE

Coordinador de Aseguramiento de la Calidad

PROVEEDOR	ENTRADA	TIPO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entes gubernamentales y/o de control	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Lineamientos para la acreditación institucional y de programas. ▫ Lineamientos para la renovación de registros calificados. ▫ Normatividad aplicable 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Planeación de la autoevaluación y/o acreditación ▫ Establecer criterios para el control de los documentos y registros del SGC ▫ Establecer mecanismos para la retroalimentación del cliente y para atender las quejas y sugerencias ▫ Identificar los métodos para obtener y utilizar la información concerniente a la percepción del cliente ▫ Establecer criterios para el tratamiento y control del servicio no conforme ▫ Definir la metodología para la realización de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad ▫ Establecer criterios para el seguimiento de los procesos ▫ Análisis de riesgos del proceso ▫ Directrices de planeación del sistema de gestión, procedimientos, objetivos del sistema, indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Modelo de Evaluación Institucional ▫ Información de los lineamientos, metodologías, funcionamiento del Sistema de Gestión ▫ Programa para la realización de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad ▫ Criterios para el seguimiento de los procesos ▫ Directrices de planeación del sistema de gestión, procedimientos, objetivos del sistema, indicadores de gestión ▫ Criterios para la toma de acciones de mejoramiento ▫ Listado de riesgos del proceso 	Procesos del SGC Comunidad Universidad
Direccionamiento y Gobierno Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Estatutos Institucionales ▫ Lineamientos Institucionales ▫ Declaraciones y acuerdos ▫ Lineamientos y Orientaciones anuales para la Planeación y el presupuesto institucional ▫ Proyecto Educativo Institucional (PEI) ▫ Plan de Desarrollo Institucional (PDI) ▫ Resultados de la revisión por la Dirección del SGC 				
Procesos SGC	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Planes de acción anual ▫ Información para la verificación y la mejora de los procesos. ▫ Necesidades de Control Documental 				
Análisis y aprendizaje institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Plan de mejora institucional ▫ Metodología análisis de riesgos ▫ Análisis de riesgo institucional ▫ Informes consolidados de información y estadísticas institucionales ▫ Análisis de mediciones de indicadores 				



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DEL CARIBE**
Barranquilla, Atlántico

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 2

31/10/2018

Procesos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos ▫ Solicitud de asesoría y acompañamiento en el diseño o rediseño de procesos para su mejora o intervención ▫ Normatividad requerimientos de partes interesadas y organismos reguladores ▫ Información Plan de Acción Anual 	HACER	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Realizar seguimiento y control al Plan de Desarrollo institucional ▫ Realizar seguimiento y control a los Planes de Acción Anual de los Distintos procesos y Unidades Académicas Y Administrativas ▫ Realizar procesos de evaluación (autoevaluación institucional, autoevaluación de programas académicos auditorías internas y externas). ▫ Asegurar la documentación y registros del SGC ▫ Recopilar y analizar la información de la percepción del cliente ▫ Realizar seguimiento y control a la atención de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones ▫ Realizar seguimiento a la toma de acciones y plan de mejoramiento ▫ Realizar análisis y seguimiento al control del servicio no conforme ▫ Acompañamiento y seguimiento de los procesos ▫ Desarrollar y efectuar acompañamiento, asesoría y seguimiento a los procesos en torno al aseguramiento de la calidad (Registro calificado, autoevaluación, acreditación, SGC) ▫ Construcción y ejecución del Plan de Acción Anual del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informe de seguimiento Plan de Desarrollo Institucional ▫ Informe de seguimiento Plan de Acción Anual de las unidades organizacionales ▫ Informe de Autoevaluación institucional y de programas. ▫ Propuestas de mejora de procesos y de diseño o rediseño de procesos para mejorar resultados ▫ Informe de resultados de auditoría interna y seguimiento de auditoría externa ▫ Resultado evaluación satisfacción del cliente - tratamiento al Servicio No conforme ▫ Informe seguimiento al tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ▫ Informe seguimiento a la toma acciones de mejoramiento ▫ Resultado de indicadores por proceso ▫ Observaciones, recomendaciones de mejora procesos de evaluación ▫ Documentación actualizada ▫ Plan de Acción Anual del proceso 	Procesos del SGC Comunidad Universitaria	
Direccionamiento y Gobierno Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informe de gestión rectoral/rendición de cuentas 		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Efectuar seguimiento al proceso ▫ Analizar cuadro de indicadores ▫ Seguimiento a la ejecución presupuestal ▫ Evaluar la eficacia de las acciones tomadas ▫ Seguimiento plan de acción anual del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informe de seguimiento al comportamiento de los indicadores. ▫ Informe de seguimiento anual a la ejecución del plan de acción anual del proceso ▫ Seguimiento a la ejecución presupuestal del proceso 	Direccionamiento y Gobierno Institucional Análisis y Mejora Institucional
Análisis y Mejora Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Análisis de resultados de gestión ▫ Actividades de mejoramiento 					
Direccionamiento y Gobierno Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Lineamientos y Orientaciones anuales para la Planeación y el presupuesto institucional 	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Ajustar plan de acción (actividades de gestión y mejoramiento) ▫ Autorregulación ▫ Ajustes al sistema/proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Correcciones ▫ Acciones Correctivas ▫ Acciones Preventivas ▫ Acciones de Mantenimiento ▫ Acciones de perfeccionamiento 	Comunidad Universitaria Procesos del SGC	
Análisis y Mejora Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Análisis de resultados de gestión ▫ Informe de salida revisión por la dirección ▫ Informe de indicadores de procesos y Megas institucionales ▫ Actividades de mejoramiento institucionales 					
Análisis y aprendizaje institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Matriz de riesgos institucional ▫ Acciones de mejora institucionales 					
Entes gubernamentales y/o de Control	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Resultado Auditorías/Informes de pares externos 					



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DEL CARIBE**
Barranquilla, Atlántico

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 2

31/10/2018

RECURSOS

HUMANOS	FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS	AMBIENTALES
Personal asignado a las unidades organizacionales de: Vicerrectoría de Docencia (Dirección de programas académicos), Planeación (Planeación estratégica y mejoramiento, Aseguramiento de la calidad)	Infraestructura tecnológica Internet, Intranet, computadoras, impresoras, insumos (papelería, muebles, archivadores) teléfonos. Medios y equipos audiovisuales. Aplicativo EPICA	Espacios de trabajo, iluminación, computadores y muebles ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud en el trabajo. Registros salvaguardados en condiciones de limpieza, orden y en un ambiente seco.

DOCUMENTACIÓN SOPORTE

REQUISITOS A CUMPLIR

INTERNA	EXTERNA	NTC ISO 9001	OTROS
<p>Normatividad interna aplicable al proceso: https://www.uac.edu.co/la-universidad.html</p> <p>Procedimientos del proceso: http://aseguramiento.uac.edu.co/sistema-de-aseguramiento.html</p>	<p>Decreto 1767 de 2006 Ley 1188 de 2008 Decreto 1295 de 2010 Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 19011:2012 Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015 Acuerdo 02 de 2012 Decreto 1295 de 2010 Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado 2013 Acuerdo 03 de 2014 Ley 1437 2011</p>	<p>4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.2, 10</p>	<p>Factores Acreditación Institucional:</p> <p>F8. Procesos de Autoevaluación y Autorregulación F10. Organización, Gestión y Administración</p> <p>Factores Acreditación de Programas:</p> <p>F4. Procesos Académicos F8. Organización, Administración y gestión</p>