



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 4

15/08/2024

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

Director de Planeación y
Desarrollo Institucional

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

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 4

15/08/2024

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

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-CP-01

Versión 4

15/08/2024

RECURSOS

HUMANOS	FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS	AMBIENTALES
Personal asignado a las unidades organizacionales de: Control Interno, Vicerrectoría Académica (Dirección de procesos académicos), Planeación y Desarrollo Institucional	Infraestructura tecnológica Internet, Intranet, computadoras, impresoras, insumos (papelaría, 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/normatividad-y-reglamentos/</p> <p>Procedimientos del proceso: http://gestioncalidad.uac.edu.co/estrategicos/seg-uimiento-y-control/caracterizaciones</p>	<p>Decreto 1767 de 2006 Ley 1188 de 2008 Decreto 1295 de 2010 Ley 1437 2011 Acuerdo 02 de 2012 Norma ISO 19011:2012 Acuerdo 03 de 2014 Norma ISO 9001:2015 Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015 Norma ISO 21001:2018 Decreto 1330:2019 Acuerdo 02 de 2020 Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado Normativas que actualicen o deroguen a las mencionadas anteriormente</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>F4. Mejoramiento continuo y autorregulación F5. Estructura y procesos académicos</p> <p>Factores Acreditación de Programas:</p> <p>F11. Organización, administración y financiación del programa académico</p>