

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

V - 4.0 - 2020
CAR-F-1

Tipo de Proceso : EVALUACIÓN			
Proceso:	8. Evaluación y Mejoramiento	Objetivo:	Promover la modernización de los procesos y el cumplimiento legal y normativo aplicable, a través de un modelo de universidad inteligente soportada en servicios y recursos digitales para la mejora continua de las capacidades y resultados institucionales.
Responsable:	Profesional de Calidad Institucional		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Autoevaluación para RC y Acreditación - Calidad Académica					
Externos - MEN - CNA - Abc Internos - Proc. Dir. Estrat. - Oficina de Calidad Académica - Egresados (PS) - Todos los procesos institucionales	- Metas institucionales - Temporalidad de RC - Seguimiento a los criterios mínimos para acreditación - Guía para solicitud o renovación de RC - Lineamientos del CNA - Información documental y estadística histórica de la institución - Modelo Metodológico - Plantillas para elaboración de informes	P	- Definición de nuevos programas y de próximas renovaciones de RC - Definición de programas acreditables - Sensibilización hacia la acreditación	- Documento maestro de condiciones de calidad para RC - Informes de Autoevaluación con sus respectivos soportes - Informe de pares académicos - Comentarios a los informes de pares académicos - Registros Calificados* - Resolución de Acreditación* - Plan de Mejoramiento con Seguimiento	Externos - MEN - CNA Internos - Programas Académicos - Comunidad Institucional - Todos los procesos institucionales
		H	- Elaboración y aprobación del documento maestro de condiciones de calidad para RC - Elaboración y aprobación de condiciones iniciales		
		V	- Autoevaluación - Evaluación Externa - Evaluación Final		
		A	- Otorgamiento o renovación de RC - Reconocimiento de Alta calidad (Acreditación) - Seguimiento al Plan de Mejoramiento		

Gestión de la Calidad - Calidad Institucional					
Externos - Estudiantes - Partes interesadas externas Internos - Procesos Institucionales	- Normograma - Gestión de Riesgos, Oportunidades y SNC (según 4.1 y 4.2) - Informes de RxD - Inf. aud. int. y ext. - Solicitudes de Información Documentada - PQRS	P	Planeación del SIGO	- Información Documentada Controlada - Informes de PQRS - Inf. Enc. Satisfac. - Indicadores Gestión analizados - Informes de Auditorías Internas - Plan de Mejtto. ejecutado - Cambios al SIGO	Externos - Estudiantes - Partes interesadas externas - Ente Certificador Internos - Alta Dirección - Procesos Institucionales
		H	Control de la Información Documentada		
		V	- Retroalimentación de Usuarios y PI - Seguimiento a Indicadores de Gestión - Seguimiento a SNC, Riesgos y Oportunidades - Auditorías Internas de Calidad		
		A	Mejora Continua		
Gestión de SST y Ambiental - Desarrollo Humano (S&SO)					
Externos - Visitantes - Contratistas - Estudiantes Internos - Procesos Institucionales	- Informacion presentada por los Comites (COPASST, CCL Y GAGAS). - Normograma - Resultado de la Identificacion y Evaluacion de Peligros y Riesgos - Actos y Condiciones Subestandares presentados al area - Resultados de Auditorías de la ARL	P	- Planear los sistemas de gestión SST y Ambiental - Evaluación inicial de SST y Ambiental - Plan de trabajo de SST y Ambiental	- Plan de Trabajo en SST y Ambiental - Registros de Capacitacion de Clientes Interno y Externos - Informes de Inspecciones en SST y Ambiental - Reportes de AT e Investigaciones - Informacion Documentada - Indicadores	Externos - Estudiantes - Contratistas Internos - Procesos Institucionales
		H	- Gestión con Brigada de Emergencias y COPASST - Capacitación del Personal en SST y Ambiental		
		V	- Inspecciones locativas - Investigación de Accidentes - Seguimiento e Informes de SST y Ambiental		
		A	Plan de acción de SST y Ambiental		

Gestión de la Información Estadística - Gestión de la Información					
Externos - MEN - IES en Convenio - DANE, Secretaría de Educación Municipal y Contraloría - Estudiantes Internos - Procesos Institucionales	- BD Hermesoft - Registros calificados, Usuarios y Contraseñas del MEN - Plantillas y Proconsecutivos (IES) - Solicitudes de información - Información para consolidar estadísticas institucionales	P	Planeación de actividades e informes estandarizados	- Plantillas con información para cargar en BD MEN - Plantillas con información estudiantil de cada IES en convenio - Informes estadísticos institucionales - Reportes estadísticos históricos institucionales	Externos - MEN - IES en Convenio - DANE, Secretaría de Educación Municipal y Contraloría - Estudiantes Internos - Procesos Institucionales
		H	- Procesamiento de la información - Extracción información de Hermesoft - Depuración de información extraída - Construcción de plantillas para el MEN - Cargue de información al MEN - Actualizar estadísticas históricas - Generación de informes		
		V	- Validación de informes con los solicitantes - Validación de información reportada la MEN		
		A	- Correcciones a informes - Actualización BD MEN		
Control Interno - Oficina de Control Interno					
Externos - Entes de Control - Estudiantes Internos - Líderes de Procesos - Gestores de Procesos	- Requerimientos normativos - Sistema Institucional de Control Interno	P	Planeacion Anual de Auditorias Internas, Informes y Seguimientos	- Programa Anual de Auditoria. - Informes de Auditorias Internas. - Informes Generales de Control Interno. - Informes de Seguimiento. - Planes de Mejoramiento por Proceso. - Controles de Advertencia.	Externos - Entes de Control Externo Internos - Rector UNIAJC - Líderes de Procesos - Gestores de Procesos
		H	Ejecucion de Auditorias Internas, Informes y Seguimientos		
		V	Suscripcion de Planes de Mejoramiento y recomendaciones.		
		A	Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento por proceso e institucional		

Requisitos	Recursos
Cliente (Estudiantes): - Gestión oportuna de PQRS y Acciones de mejora como resultado del análisis de la encuesta de satisfacción, Información oportuna, completa y consistente. Legales, Organización y Norma: Ver CAL-O-5 Normograma General Partes Interesadas: - Docentes: Información oportuna, completa y consistente, apoyo en el proceso de Autoevaluación para RC y Acreditación, Percepción de mejora en los procesos y resultados - Funcionarios Administrativos: Información oportuna, completa y consistente, Percepción de mejora en los procesos y resultados - Egresados: Gestión oportuna de PQRS, Reconocimiento regional de la UNIAJC - Familiares de estudiantes: Gestión oportuna de PQRS, Reconocimiento regional de la UNIAJC - Sector Productivo: Gestión oportuna de PQRS, Reconocimiento regional de la UNIAJC - Otras IES: Información oportuna, completa y consistente, Socialización de experiencias de mejora como referente, - Entidades Estatales (Gobierno y Control): Información oportuna, completa y consistente para MEN, CNA, DANE, Secretaría de Educación Municipal y Contraloría - Entorno (Vecinos): Gestión oportuna de PQRS, Reconocimiento regional de la UNIAJC - Proveedores y Contratistas: Cumplimiento ISO 9001:2015 para Ente certificador - Comunidad Organizada: Gestión oportuna de PQRS, Reconocimiento regional de la UNIAJC	Humanos: 1 Asesor (CA), 1 Jefe (CI), 3 Profesionales (Cal, SST y GI), 1 Técnico Admin (Cal), 1 Aux. Admin (CA), 5 Contratistas (2CI, 1CA, 2SST y 1GI) y 3 Becarios (1CI, 1SST y 1GI) Físicos: 5 Oficinas y 13 Módulos (Salas de reuniones y auditorios según disponibilidad Institucional) Tecnológicos: Software ISOLUCIÓN, Hermesoft (Gesta.+Academu.), Plataformas externas (SACES, SACES CNA, SNIES), 18 Computadores, 3 Impresoras compartidas y 7 Teléfonos Financieros: Presupuesto en los Proyectos "Implementación del SIGO", "Gestión Ambiental" y Gastos de funcionamiento.

Indicadores	Riesgos
1. Renovación de registros calificados 2. Programas académicos acreditados o en proceso 3. Satisfacción Institucional 4. Satisfacción con respuesta a PQRS 5. Oportunidad, Completitud y Consistencia en el Reporte de Información 6. Avance promedio en Planes de Mejoramiento Ver Ficha de Indicadores del Proceso Adicionalmente se cuenta con Indicadores de gestión en SST y Ambiental	- Incumplimiento en la presentación de información - Inadecuada gestión de la mejora Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos Asociados	
Otro - Modelo Metodológico Proceso de Acreditación Otro - Instrucciones Solicitud Renovación RC Plantillas - Reportes, Seguimiento, Condiciones, Cronograma y Ponderación para Acreditación EM-M-002 - Sistema Integrado de Gestión Organizacional_v1 EM-P-001 - Gestión Requerimientos Estadísticos EM-P-002 - Auditorías Internas EM-P-003 - Satisfacción Usuarios y Partes Interesadas EM-P-004 - Elaboración e Implementación del Plan Anual de Auditorías Internas EM-P-005 - Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Estudiantes / Practicantes EM-P-006 - Inspecciones Programadas y No Programadas EM-P-007 - Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de Contratistas Persona Natural	EM-P-008 - Exámenes Médicos Ocupacionales EM-P-009 - Gestión y Uso de Elementos de Protección Personal EM-P-010 - Reubicación Laboral EM-P-011 - Manejo Integral de RAEE EM-P-012 - Planeación del SIGO EM-I-001 - Ingreso Módulo PQRSD Estudiantes EM-I-002 - Registros y Consultas de PQRSD Estudiante EM-I-004 - Lineamientos de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos por COVID-19 Documento Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (con sus respectivos anexos) Plan de Gestión Ambiental (con sus respectivos anexos)

Versión	Fecha	Razón de la Actualización
1	feb-10	Primera versión del Mapa de Procesos (V1)
2	oct-11	Primera actualización del Mapa de Procesos (V2)
3	feb-18	Segunda actualización del Mapa de Procesos (V3)
4	may-20	Se actualiza Objetivo de acuerdo al PED 2020-2030, así como Recursos, Indicadores, Riesgos y Documentos (V4)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Diana C. Rodríguez, Fernando Gómez, Sandra M. Calderón, Carlos D. Restrepo, Liliana Herrera. Cargo: Líder y Gestores del Proceso Fecha: Mayo 13 de 2020	Nombre: Diana Carolina Rodríguez Ordóñez Cargo: Profesional de Calidad Institucional Fecha: Mayo 13 de 2020	Nombre: Hugo Alberto González López Cargo: Rector Fecha: Mayo 15 de 2020