



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Proceso	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Código	AC	Tipo	ESTRATÉGICOS	Líder de proceso	DAINIS EDITH DEL PRADO MARIN
Objetivo del proceso	Generar una cultura de calidad que propenda por el cumplimiento de las funciones misionales con altos estándares para la formación y la oferta de servicios, buscando la mejora continua para satisfacer las expectativas y necesidades de los estamentos universitarios y la comunidad en general; mediante la adopción y aplicación de los referentes normativos dispuestos para la gestión y sostenimiento de registros calificados y acreditación en alta calidad.			Alcance	Iniciar con la formulación del plan de trabajo para las actividades del área de aseguramiento, asesoría, acompañamiento y evaluación a las unidades académicas y administrativas en los procesos de obtención y renovación de registros calificados y acreditación y termina con la formulación de planes de mejoras resultante de las autoevaluaciones y el diseño y monitoreo de planes de contingencia cuando sea necesario.		
Dependencias asociadas	Vicerrectoría de Calidad (Coordinación de Análisis de la Información y Sistematización) y Dirección de Aseguramiento de la Calidad.			Servicios	Asesoría, acompañamiento y evaluación a las unidades académicas y administrativas en los procesos de obtención y renovación de registros calificados y acreditación, orientación en el diseño de planes de mejora resultante de los procesos de autoevaluación, renovación y acreditación, así como del diseño y monitoreo de planes de contingencia.		

Control de cambios-Characterización de Proceso

Revisión	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
14	Se actualización del Talento Humano de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.	BETZAIDA FERREIRA CAMELO	PEDRO LUIS RODRIGUEZ SAURITH	DAIR SAMIR REDONDO GRANADILLO	18/06/2026
13	Actualización del talento humano del procesos Aseguramiento de la Calidad.	BETZAIDA FERREIRA CAMELO	PEDRO LUIS RODRIGUEZ SAURITH	DAIR SAMIR REDONDO GRANADILLO	15/09/2025
12	Actulización matriz de caracterización en la plataforma Guni referente al talento humano que se encuentra vinculado al proceso de Aseguramiento de la Calidad.	BETZAIDA FERREIRA CAMELO	PEDRO LUIS RODRIGUEZ SAURITH	DAIR SAMIR REDONDO GRANADILLO	07/11/2024

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CICLO PHVA

Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salida	Receptor
* Todos los procesos Comunidad civil en general. * Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). * Entes Públicos y privado.	* Necesidades de obtención y renovación de registros calificados. * Lineamientos internos Necesidades de los estamentos. * Normatividad interna y externa. * Calendario Académico.	PLANEAR "P"	* Identificación y planificación de las necesidades.	* Plan de Acción. * Planes de Trabajo.	* Proceso de Aseguramiento de la Calidad.
* Todos los procesos. * Comunidad civil en general. * Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). * Entes Públicos y privado.	* Plan de Acción. * Planes de Trabajo. * Normatividad interna y externa.	HACER "H"	* Ejecución del Plan de acción y planes de trabajo. * Desarrollo de asesorías y acompañamiento a las unidades académicas y administrativas en los procesos de obtención y renovación de registros calificados y acreditación. * Seguimiento de los planes de mejoras.	* Plan de Acción ejecutados * Planes de Trabajo ejecutados. * No Conformidades. * Acciones correctivas y acciones de mejoras. * Indicadores de Gestión. * Medición del Servicio. * Informe de Auditoría Internas y externas.	* Todos los procesos Comunidad civil en general. * Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). * Entes Públicos y privado.
* Proceso de Aseguramiento de la Calidad.	* Autoevaluación del Plan de Acción ejecutado y resultados de los Planes de Trabajo ejecutado. * Resultados de Indicadores de Gestión y resultados de la Medición del Servicio realizada. * Resultados de Auditorías internas y externas realizadas. * Informes de la gestión, informes de Seguimiento de las PQR (peticiones, quejas y reclamos).	VERIFICAR "V"	* Verificación del cumplimiento del Plan de Acción y Planes de trabajo. * Verificación del desarrollo de asesorías y acompañamiento a las unidades académicas. * Verificación del cumplimiento de indicadores de gestión.	* Planes de mejoramiento. * No conformidades. * Acciones de mejoras. * Acciones correctivas.	* Proceso de Aseguramiento de la Calidad.
* Proceso de Aseg de la Calidad.	* Planes de mejoramiento formulados. * No conformidades. * Acciones de mejoras. * Acciones correctivas.	ACTUAR "A"	* Formulación e implementación de Planes de mejoramiento.	* Plan de mejoramiento implementado. * Plan de mejora individual. * Plan de mejora del proceso.	* Proceso de Aseguramiento de la Calidad.

POLITICAS DE OPERACIÓN DE PROCESO

	Descripción política
1	* Divulgar la información institucional de manera apropiada, oportuna y veraz entre los diferentes estamentos. * Promover la cultura de la autoevaluación de acuerdo al Artículo 55 de la Ley 30 de 1992. * Fomentar la consolidación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad según lo contemplado en el decreto 1330 del 2019 y acuerdo 002 del 2020 del CESU. * Realizar la autoevaluación de conformidad con lo establecido para el desarrollo de los procesos de registro calificado y acreditación de alta calidad, aplicando los procedimientos institucionales para tal fin. * Aplicar procesos pedagógicos de acuerdo con las condiciones y factores de calidad establecidas por la normatividad aplicada.



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PARTES INTERESADAS

Nombre	Tipo de Usuario	Necesidades	Expectativas
* Docentes. * Dependencias administrativas. * Funcionarios.	INTERNOS	* Disponer del personal idóneo para el desarrollo del asesoramiento y acompañamiento referente a las condiciones de calidad. * Responder, informar y enviar oportunamente las solicitudes de los diferentes entes de control, instituciones estatales del orden local, regional, nacionales y estamentos Universitarios.	* Contribuir con los procesos necesarios para la consolidación de la alta calidad de programas e institucional. * Recibir orientaciones alrededor de los referentes de calidad de programas e institucional.
* Estudiantes. * Graduados. * Ciudadanos. * Entes Públicos. * Instituciones Privadas.	EXTERNOS	* Disponer del personal idóneo, la información disponible, recursos e insumos para atender las quejas, peticiones solicitudes, reclamos y solicitudes oportunamente. * Responder, informar y enviar oportunamente los informes, solicitudes y demás solicitudes de los diferentes entes de control, instituciones estatales del orden local, regional y nacional.	* Contribuir con los procesos necesarios para el logro de la consolidación de alta calidad de programas y de la institución.

RECURSOS DE PROCESO

Tipo de recurso	Descripción de recurso
TALENTO HUMANO	* Vicerrectoría de Calidad. (1) * Director de Aseguramiento. (1) * Profesional grado 14. (1) * Profesional grado 12. (2) * Tecnico grado 16. (1) * Profesional de apoyo (4)
INFRAESTRUCTURA	* Hardware y Software. * Muebles y enseres. * Archivo de gestión de Aseguramiento de la Calidad. * Equipos de audiovisuales. * Oficina de Aseguramiento de la Calidad.
AMBIENTE DE TRABAJO	* Condiciones adecuadas de aseo. * Humedad relativa controlada. * Fluido eléctrico constante. * Temperatura confortable. * Elementos de oficina en buen estado. * Iluminación adecuada.



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NORMATIVIDAD

Políticas del proceso:

null

Normativa ISO 9001:2015	Decreto 1072 de 2015	Dimensiones	Factores CNA
4.1-Comprensión de la organización y de su contexto		Dimensión de Control Interno, Direccionamiento Estratégico y Planeación	
6.2-Objetivos de calidad y planificación para lograrlo	Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST., Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST).		
7.1.1-Generalidades	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores.	Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados	
7.1.2-Personas		Dimensión del Talento humano	
7.1.3-Infraestructura		Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados	Factor 4: Mejoramiento Continuo Y Autorregulación
7.5-Información documentada		Dimensión de la Gestión del conocimiento y la innovación, Dimensión de la Información y	
4.4-Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores., Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)., Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores.		Factor 2: Gobierno Institucional Y Transparencia, Factor 3: Desarrollo, Gestión Y Sostenibilidad
8.2-Requisitos para los productos y servicios			Factor 1: Identidad Institucional, Factor 5: Estructura Y Procesos Académicos, Factor 6: Aportes De La
8.3.1-Generalidades		Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados, Dimensión de la Gestión del	Factor 5: Estructura Y Procesos Académicos
7.1.4-Ambiente para la operación de los procesos		Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados	Factor 9: Bienestar Institucional
7.1.5-Recursos de seguimiento y medición		Dimensión de Evaluación de Resultados, Dimensión de la Gestión del conocimiento y la innovación	
7.1.6-Conocimientos de la organización		Direccionamiento Estratégico y Planeación	
7.4-Comunicación		Dimensión de la Información y Comunicación	



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Normativa ISO 9001:2015	Decreto 1072 de 2015	Dimensiones	Factores CNA
8.1-Planificación y control operacional	Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos., Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control.	Dimensión de Control Interno	Factor 11: Comunidad De Estudiantes, Factor 3: Profesores, Factor 5: Estructura Y Procesos
8.5.1-Control de la prod y de la provisión de servicios		Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados	Factor 11: Comunidad De Estudiantes, Factor 3: Profesores, Factor 7: Impacto Social, Factor 8:
8.6-Liberación de los productos y servicios		Dimensión de la Gestión con Valores para Resultados	
8.7-Control de las salidas no conformes		Dimensión de Control Interno	
9.1.3-Análisis y evaluación			Factor 12: Comunidad De Egresados, Factor 3: Profesores, Factor 4: Mejoramiento Continuo Y
10.2-No conformidad y acción correctiva	Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales., Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas., Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua.	Dimensión de Evaluación de Resultados	
10.3-Mejora continua	Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua.	Dimensión de Evaluación de Resultados	Factor 4: Mejoramiento Continuo Y Autorregulación
6.1-Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos., Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST., Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos., Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control., Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio.	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Factor 1: Identidad Institucional, Factor 2: Gobierno Institucional Y Transparencia, Factor 3: Desarrollo,
4.2-Compresión de las necesidad y expectativas de las partes		Direccionamiento Estratégico y Planeación	
6.3-Planificación de los cambios	Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio.		
9.1-Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Artículo 2.2.4.6.16. Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST., Artículo 2.2.4.6.19. Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST., Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG- SST., Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG- SST., Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG- SST.	Dimensión de Evaluación de Resultados, Dimensión de la Gestión del conocimiento y la innovación	Factor 12: Comunidad De Egresados, Factor 3: Profesores, Factor 4: Mejoramiento Continuo Y
9.1.2-Satisfacción del cliente	Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG- SST.		



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Normativa ISO 9001:2015	Decreto 1072 de 2015	Dimensiones	Factores CNA
10-Mejora		Dimensión de la Gestión del conocimiento y la innovación	Factor 12: Comunidad De Egresados, Factor 3: Profesores, Factor 4: Mejoramiento Continuo Y