



UNIVERSIDAD DE MEDELLIN

UVirtual

Manejo de la *herramienta*

ISOLUCIÓN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN S.A.

¿Qué encuentro en la
caracterización?



¿Qué encuentro en la caracterización?

! En este documento aprenderás a identificar los elementos que forman la caracterización de un proceso.

¡Comencemos!

La caracterización permite la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto, es la base misma para gerenciarlo.

En ella se determina su planificación a través de la relación con los demás procesos (interacción), proveedores, entradas, recursos, actividades generales de transformación, salidas, clientes y la medición del proceso o indicadores, entre otros.

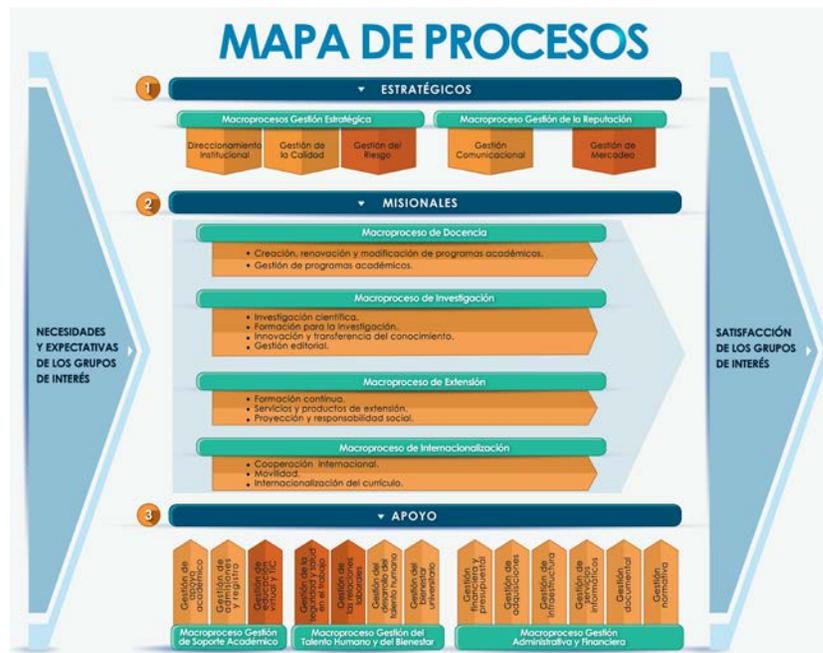
Para consultar la caracterización de un proceso siga los siguientes pasos:

1. Clic en la opción Documentación y elegir Mapa de procesos.



Inmediatamente se despliega el mapa de procesos del SGC.

2. Luego, se debe hacer clic en el nombre del proceso que se desea consultar.



Automáticamente se abre la caracterización del proceso que se está consultando.

Los principales componentes de la caracterización son:

Objetivo: describe para qué existe el proceso dentro de la Universidad.

Alcance: responde a las preguntas: ¿Dónde inicia el proceso? y ¿Dónde termina el proceso?

Líder del proceso: es el cargo responsable de garantizar la adecuada gestión del proceso y la obtención de los objetivos propuestos.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: CP-GCA-001
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1 EDICIÓN: 24/ABR/2017
OBJETIVO DEL PROCESO: <i>Garantizar la alta calidad de la gestión académica y administrativa de la Universidad para lograr acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales que contribuyan al reconocimiento y posicionamiento institucional.</i>		
ALCANCE DEL PROCESO: <i>INICIO: autoevaluación con fines de acreditación y certificación institucionales</i> <i>FIN: obtención de acreditación y certificación</i>		
MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA		
LÍDER DE PROCESO: LUZ DORIS BÓLVAR YEPES VICERRECTOR ACADÉMICO		

Interacción del proceso

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto Educativo Institucional Plan de Desarrollo Estratégico 	P	<ul style="list-style-type: none"> Formular el Plan Estratégico de Educación Virtual y TIC Definir estrategias para la virtualización de contenidos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico de Educación Virtual y TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes Profesores Empleados Academia Egresados
<ul style="list-style-type: none"> CREACIÓN RENOVACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de nuevos programas académicos para virtualizar 			<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo para virtualizar contenidos 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes Profesores Empleados Academia Egresados

- Proveedores:** son los procesos internos o entidades externas que suministra las entradas al proceso.
- Entradas:** son los Elementos que activa o da inicio al proceso. Las entradas son información o productos que otros procesos o actores externos generan y que son necesarios para ejecutar las macroactividades.
- Ciclo PHVA:** las siglas del ciclo PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer, Verificar y Actuar o ajustar. Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo, así:
 - P (Planear):** corresponde a las macroactividades que permiten definir los objetivos y como lograrlos, de acuerdo con las políticas institucionales y necesidades de los clientes o grupos de interés.
 - H (Hacer):** corresponde a las macroactividades que permiten llevar a cabo lo planeado.

- **V (Verificar):** corresponde a las macroactividades que permiten realizar seguimiento y medir el desempeño del proceso contra las políticas, objetivos y requisitos establecidos e informar sobre los resultados.
 - **A (Actuar o Ajustar):** corresponde a las macroactividades que permiten tomar las acciones necesarias para corregir las desviaciones y mejorar continuamente el proceso.
4. **Macroactividad:** describe las fases, etapas o actividades principales y macros que conforman el proceso, teniendo en cuenta que estos deben estar clasificados de forma secuencial y lógica, en atención a obtener la salida esperada.
 5. **Salida:** es el resultado de la ejecución de la macroactividad.
 6. **Grupos de interés (Clientes):** son los Procesos internos, persona o tercero que recibe el producto y servicio.
 7. **Documentos:** corresponde a los procedimientos, instructivos, y/o manuales que hacen parte del proceso.

DOCUMENTOS	
INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • PR-GEV-001 GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ADMINISTRATIVA DE LA VIRTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS • PR-GEV-002 GESTIÓN DE OBJETOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE • PR-GEV-003 GESTIÓN DE ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE • PR-GEV-004 GESTIÓN DE INTERACCIONES COMUNICATIVAS • PR-GEV-005 ATENCIÓN A SOLICITUDES PARA INCORPORACIÓN DE LAS TIC EN PROCESOS ACADÉMICOS, ADMINISTRATIVOS, INVESTIGATIVOS Y DE EXTENSIÓN • IN-GEV-001 GUÍA PARA EXPERTOS TEMÁTICOS • IN-GEV-002 TIPOS DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE • IN-GEV-003 GUÍA EXPERTO • IN-GEV-004 ENVÍO DE CONTENIDOS A TRAVÉS DEL ESPACIO DE GESTIÓN 	No aplica

8. **Control y seguimiento:** productos y servicios, salidas generadas como resultado de la ejecución del proceso.

CONTROL Y SEGUIMIENTO
<p>PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entornos Virtuales de Aprendizaje implementados en la plataforma UVirtual Académica. • Entornos Virtuales implementados en las plataformas E-Learning como apoyo a procesos académicos, investigativos, administrativos o de extensión. <p>CRITERIOS O CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coherencia: Enfoque sistémico acorde con el direccionamiento institucional 2. Pertinencia: Infraestructura tecnológica adecuada y metodologías de enseñanza-aprendizaje acordes a las necesidades y exigencias requeridas para implementar programas virtuales e incorporar las TIC. 3. Eficacia: Cumplimiento de objetivos y actividades planeadas. 4. Dinamismo: Orientado al mejoramiento continuo. <p>CONTROL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adopción de lineamientos institucionales en el Plan Estratégico de Educación Virtual y TIC. 2. Actualización de las plataformas E-Learning, OVA, EVA y estrategias de Interacción Comunicativa. 3. Definición y cumplimiento de cronogramas para la implementación de entornos virtuales. 4. Actividades de autoevaluación.

9. **Criterios o características de calidad:** se refiere a los requisitos establecidos por los grupos de interés que reciben el producto/servicio suministrado por el proceso. Esos productos poseen características que los hacen diferentes. El cumplimiento de estas características, según hayan sido definidas, hace que el producto o servicio sea de calidad, puesto que es percibido directamente por el cliente. En este punto se registran las características que tiene el producto/servicios que ofrece el proceso con una pequeña explicación de su significado.

10. **Control:** para asegurar el logro permanente de las características de calidad de un producto o servicio, resulta apropiado efectuarle seguimientos periódicos a través de las etapas del proceso, a fin de determinar el grado en que se cumplen o tomar las acciones apropiadas, según el caso. En este punto se identifica la actividad que permite realizar este seguimiento y control.

11. **Requisitos que le aplican al proceso:**

- **ISO 9001:** se refiere a los numerales de la norma relacionados con el proceso.
- **Legales:** se refiere a todas aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para la ejecución del proceso
- **Clientes:** se refiere a los requisitos establecidos por los clientes y partes interesadas.
- **Organización:** se refiere a toda la normativa interna establecida en decretos, acuerdos, resoluciones y políticas que debe cumplir el proceso.

REQUISITOS QUE APLICAN AL PROCESO			
ISO 9001	LEGALES	CLIENTES	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 Requisitos generales • 4.2 Requisitos de la documentación • 4.2.1 Generalidades • 4.2.3 Control de los documentos • 4.2.4 Control de los registros • 5.4 Planificación • 5.5 Responsabilidad • autoridad y comunicación • 5.5.1 Responsabilidad y autoridad • 5.5.3 Comunicación interna • 6.2 Recursos humanos • 6.2.1 Generalidades • 6.2.2 Competencia • toma de conciencia y formación • 6.3 Infraestructura • 6.4 Ambiente de trabajo • 7.1 Planificación de la realización del producto • 7.2 Procesos relacionados con el cliente • 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto • 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto • 7.2.3 Comunicación con el cliente • 7.4.3 Verificación de los productos comprados • 7.5.3 Identificación y trazabilidad • 8.1 Generalidades • 8.2 Seguimiento y medición • 8.2.1 Satisfacción del cliente • 8.2.2 Auditoría interna • 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos • 8.2.4 Seguimiento y medición del producto • 8.3 Control del producto no conforme • 8.4 Análisis de datos • 8.5 Mejora • 8.5.1 Mejora continua • 8.5.2 Acción correctiva • 8.5.3 Acción preventiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto No. 1075 de Mayo 26 de 2015 		<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 22 de 2011 Reglamento Académico • Estructura didáctica para la educación virtual • Resolución 50 de 24 de febrero de 2010 Creación del programa Educación Virtual • Modelo Pedagógico de la Universidad de Medellín

12. **Recursos del proceso:** en esta sección se listan todos aquellos elementos necesarios para el desarrollo del proceso, incluyendo el talento humano requerido para su ejecución.

RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		FINANCIEROS
	FISICA	TECNOLOGICA	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesora líder de Educación Virtual y TIC • Mediador de Educación Virtual • Mediador de TIC • Gestores pedagógicos • Gestores digitales y multimedia • Gestores audiovisuales • Gestores de Recursos Educativos Digitales • Gestores de contenidos virtuales • Gestores de calidad virtual • Profesores • Expertos temáticos • Pares evaluadores • Decanos, Jefes y Coordinadores de programas • Personal administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula interactiva • Equipos de Cómputo • Equipos de Comunicación • Equipos audiovisuales para la producción de recursos educativos digitales • Tableros interactivos como apoyo a la educación presencial • Laboratorio para producción de contenidos virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Software especializados para creación de contenidos virtuales • Plataformas E-Learning 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto

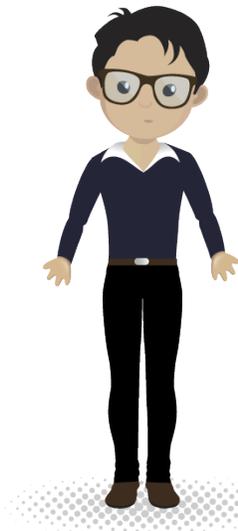
13. **Indicadores:** en esta sección se listan los indicadores que permitan controlar y medir el desarrollo y cumplimiento del proceso.

INDICADORES						
TIPO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	FRECUENCIA DE ANALISIS	TENDENCIA	META
	Nivel de cumplimiento de Entornos Virtuales de Aprendizaje implementados en Uvirtual	Cantidad de Entornos Virtuales de Aprendizaje implementados en plataforma Uvirtual Académica/Cantidad de Entornos Virtuales de Aprendizaje solicitados por las diferentes Facultades o Departamentos	Anual	Anual	Positiva	80 %
	Nivel de cumplimiento de Entornos Virtuales implementados en plataformas e-learning	Cantidad de Entornos Virtuales implementados en las plataformas e-learning/Cantidad de Entornos Virtuales solicitados por las dependencias	Anual	Anual	Positiva	80 %
	Nivel de satisfacción de los grupos de interés	$\frac{?}{?}$ (Promedio calificación de satisfacción de cada grupo de interés/ $\frac{?}{?}$ (Número total de grupos de interés) / $\frac{?}{?}$ (Promedio calificación de satisfacción de cada grupo de interés)	Anual	Anual	Positiva	80 %

14. **Control de cambio:** permite identificar los principales cambios que ha tenido el documento.

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	24/Abr/2017	Migración SGC a Isolución

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	DALGIS EDIT ESCOBAR GOMEZ	Nombre:	SANDRA ISABEL ARANGO VÁSQUEZ	Nombre:	LUZ DORIS BOLIVAR YEPES
CARGO:	ANALISTA DE PLANEACIÓN	CARGO:	LÍDER EDUCACIÓN VIRTUAL Y TIC	CARGO:	VICERRECTOR
Fecha:	24/Abr/2017	Fecha:	24/Abr/2017	Fecha:	24/Abr/2017



La caracterización es **revisada** por el líder del proceso y **aprobada** por el líder del macroproceso correspondiente.

Créditos

Sandra Patricia Giraldo Montoya

Elaboración de contenidos

Carolina Llanos Tobón

Gestión pedagógica

Ricardo Andrés Becerra Agudelo

Locución

Daniela García Múnera

Diseño

Daniel Jaramillo Grisales

Gestión de recursos educativos digitales

Ana Liliana Vera Gómez

Gestión de contenidos virtuales

Jennifer Ospina Ramírez

Gestión de calidad virtual

María Yesenia Gallego Mejía

Mediador de TIC

Sandra Isabel Arango Vásquez

Líder de Educación y TIC