
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS	Código GC-PR-007	
		Versión: 03	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 20/09/2019	

1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para la gestión del conocimiento, verificación y seguimiento al sistema de Gestión de la Calidad, a través de la información correspondiente a los procesos mediante los instrumentos de medición seleccionados para el Sistema, además de las herramientas para la toma de decisiones y el análisis de resultados con respecto al cumplimiento de los objetivos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

3. DEFINICIONES

Lecciones aprendidas: Conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente.

Herramienta de Seguimiento: Método, medio o mecanismo a través del cual se efectúa control a los Procesos, con el fin de evaluar su desempeño en un momento determinado e identificar posibles desviaciones.

Indicador: Expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado, con relación a rangos establecidos.

Gestión del Conocimiento: Es el proceso en el que se administran los conocimientos específicos de la organización y su transferencia para el logro de los objetivos de la organización.

Medición: Actividades desarrolladas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad o los Procesos a través de Indicadores o cualquier otro instrumento que permita establecer el grado de utilización de los recursos, el logro de los objetivos propuestos y su impacto.



SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SIGUD: Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

a. Lecciones aprendidas



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTOS APLICABLES
1	Planear la Gestión del conocimiento Se coordina con el Sistema de Gestión de la Calidad la programación para el desarrollo de taller de lecciones aprendidas	Líderes de proceso/ Coordinador de proyecto/ Director de proyecto/ Equipo Sistema de Gestión de la Calidad	Correo electrónico
2	Identificar la Gestión del Conocimiento Se identifica los resultados acciones o estrategias que dieron resultados positivos en	Coordinador de proyecto/ Director de proyecto/Líderes de proceso	GC-PR-007-FR-021 Formato

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS	Código GC-PR-007	
		Versión: 03	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 20/09/2019	

	los proyectos, procesos y actividades desarrolladas en el Instituto y los que se deben mejorar, para fortalecer los conocimientos de la organización con base en lo que funciona y no funciona. La identificación puede basarse en: Conocimientos adquiridos por la experiencia, proyectos de éxito o fracaso, conocimiento y experiencias no documentados, resultados de las mejoras en los procesos y servicios		Lecciones Aprendidas
3	Formular lecciones aprendidas Se describe la situación, la práctica, elementos por mejorar, causas posibles, causa raíz, consecuencias, la lección aprendida, el plan de mejora, el responsable y la fecha de cumplimiento de los compromisos de las acciones planteadas para el plan de mejora.	Líderes de proceso/ Coordinador de proyecto/ Director de proyecto	GC-PR-007-FR-021 Formato Lecciones Aprendidas
4	Transferir el conocimiento Se documenta y mantiene disponible para los interesados y potenciales interesados en conocer las buenas prácticas y elementos por mejorar	Líderes de proceso/ Coordinador de proyecto/ Director de proyecto	GC-PR-007-FR-025 Matriz de identificación de conocimientos claves
5	Hacer seguimiento a las acciones y compromisos documentados en el plan de mejora del formato lecciones aprendidas	Líderes de proceso/ Coordinador de proyecto/ Director de proyecto	GC-PR-007-FR-021 Formato Lecciones Aprendidas

b. Medición de indicadores



1	Determinar procesos del sistema sometidos a medición Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad deberán estar identificados en el mapa de procesos y se identifican todos aquellos que impactan en la calidad del servicio	Equipo de Calidad	Mapa de Procesos
2	Identificar aspectos a monitorear del proceso Se determinan los aspectos que van a ser medidos, teniendo en cuenta que resultados se esperan del proceso, como tiempo de respuesta, cumplimiento, entre otros	Líder del proceso	GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores
3	Analizar e identificar variables, fuentes y definir parámetros del indicador	Líder del proceso	GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS	Código GC-PR-007	
		Versión: 03	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 20/09/2019	



	Se define la hoja de vida del indicador con los parámetros del mismo, indicando: Nombre, objetivo, definiciones, observaciones y supuestos, descripción de las variables y sus fuentes de información, fórmula de cálculo, unidad de medida, tendencia del indicador (creciente, decreciente o estático), descripción de cómo se debe hacer su medición, rangos de evaluación frecuencia y responsables.		
4	Revisar y aprobar el indicador Se deben revisar y aprobar el o los indicadores del proceso, dejando evidencia de la realización de dicha actividad, mediante la hoja de vida del indicador, contenida en el formato GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores	Líder del proceso/ Coordinación de Calidad	GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores
5	Realizar seguimiento y medición del indicador Conforme a la frecuencia definida para cada indicador se deben realizar las mediciones y el análisis de los resultados, dejándose evidencia de este reporte y análisis en el formato GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores – Reporte del indicador.	Líder del proceso/ Coordinación de Calidad	GC-PR-007-FR-013 Formato de Indicadores
6	Revisar desempeño de los procesos y logro de objetivos Se realiza el monitoreo permanente del desempeño de los procesos, a través del seguimiento continuo de los resultados de los indicadores asociados a cada uno, a fin de asegurar la orientación al logro de los objetivos y cumplimiento de la política de la calidad.	Coordinación de Calidad/ Gestión de la Dirección	GC-PR-007-FR-014 Matriz Política y Objetivos de La Calidad
7	Analizar datos y realizar apertura de acciones correctivas Si se identifica que en la medición del indicador no se obtuvo el valor óptimo o esperado, se deberán implementar acciones correctivas que deben ser documentadas en el formato GC-PR-005-FR-011 Formato Reporte Acciones Correctivas y de Mejora.	Líderes de proceso	GC-PR-005-FR-011 Formato Reporte Acciones Correctivas y de Mejora

c. Seguimiento Gestión de la Calidad a Proyectos y Procesos

1	Planear seguimientos El equipo de Gestión de la Calidad coordina con los líderes de proceso la programación	Coordinación Calidad/ Líderes de proceso	Correo electrónico (si aplica)
---	--	---	-----------------------------------

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS</p>	<p>Código GC-PR-007</p>	
		<p>Versión: 03</p>	
	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Fecha de aprobación: 20/09/2019</p>	

	<p>de acompañamientos periódicos donde se define previamente los temas a los que se le realizará seguimiento. Dentro de los seguimientos se contempla la programación de las visitas a proyectos en sitio.</p>		
2	<p>Realizar seguimiento</p> <p>Conforme a lo programado previamente con los líderes de proceso y a los temas identificados como objeto del seguimiento, se ejecuta la verificación y el monitoreo conforme a las fechas establecidas; realizándose una entrevista, revisión de información documentada, observación de la realización de las actividades, análisis de los datos, entre otros y teniendo en cuenta para las visitas en sitio de los proyectos los criterios establecidos en el formato GC-PR-007-FR-016 Ficha Técnica de Verificación del Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Coordinación Calidad/ Líderes de proceso/ Coordinadores – Directores de proyecto</p>	<p>GI-FR-010 Acta de reunión (Pertenece a SIGUD) GC-PR-007-FR-016 Ficha técnica de verificación de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad</p>
3	<p>Documentar informe de seguimiento</p> <p>El equipo del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la revisión de la evidencia verificada en el seguimiento, analiza y documenta los compromisos y hallazgos en el acta de reunión para los procesos y en el formato GC-PR-007-FR-016 Ficha Técnica de Verificación del Seguimiento al Sistema De Gestión De La Calidad para los proyectos. (este último se documentará solo para proyectos según lo necesario - mínimo dos veces al año)</p>	<p>Coordinación Calidad</p>	<p>GI-FR-010 Acta de reunión (Pertenece a SIGUD) GC-PR-007-FR-016 Ficha técnica de verificación de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad</p>
4	<p>Remitir informe documentado de seguimiento</p> <p>Una vez aprobada la información documentada correspondiente a la verificación y seguimiento de la calidad a los proyectos y procesos a través del formato GC-PR-007-FR-016 Ficha Técnica de Verificación del Seguimiento al Sistema De Gestión De La Calidad y el acta de reunión respectivamente, estos se remiten a los líderes de proceso correspondientes y equipos de trabajo para su conocimiento.</p>	<p>Coordinación Calidad</p>	<p>GI-FR-010 Acta de reunión (Pertenece a SIGUD) GC-PR-007-FR-016 Ficha técnica de verificación de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad</p>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS	Código GC-PR-007	
		Versión: 03	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 20/09/2019	



5	<p>Monitorear las situaciones detectadas en el seguimiento</p> <p>De acuerdo a las recomendaciones y situaciones detectadas que pueden generarse en el marco de los lineamientos del manejo de acciones correctivas y de mejora, tratamiento de producto no conforme, desviaciones en el manejo de la información documentada, necesidad de sensibilización, manejo del riesgo y gestión del cambio, se verifica el avance e implementación de los controles y cumplimiento de los compromisos según aplique, teniendo en cuenta los criterios dispuestos en los procedimientos dispuestos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	Coordinación Calidad/ Líderes de proceso, Coordinadores y Directores de proyecto	GC-PR-005 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora GC-PR-002 Procedimiento control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes GC-PR-010 Procedimiento Gestión del Cambio GC-GUI-001 Guía de gestión del Riesgo
----------	---	---	--

5. DOCUMENTOS APLICABLES

- GC-PR-007-FR-013** Formato de Indicadores
- GC-PR-007-FR-014** Matriz Política y Objetivos de La Calidad
- GC-PR-007-FR-016** Ficha técnica de verificación de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad
- GC-PR-007-FR-021** Formato Lecciones Aprendidas
- GC-PR-005-FR-011** Formato Reporte Acciones Correctivas y de Mejora
- GC-PR-007-FR-025** matriz de conocimientos claves
- GI-FR-010** Acta de reunión (Pertenece a SIGUD)
- GC-PR-001** Procedimiento para mantener y conservar la información documentada
- GC-PR-002** Procedimiento control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes
- GC-PR-005** Procedimiento acciones correctivas y de mejora
- GC-PR-010** Procedimiento Gestión del Cambio
- GC-GUI-001** Guía de gestión del Riesgo

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	25/04/2018	Emisión Inicial
02	05/10/2018	Cambio en la forma del documento, retirando del pie de página, el logo de certificación de la norma ISO 9001:2008.
03	20/09/2019	Se modifica actividad 4 del literal a que incluye la matriz de conocimientos claves GC-PR-007-FR-025

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A PROYECTOS Y PROCESOS	Código GC-PR-007	
		Versión: 03	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 20/09/2019	

7. APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre	Jaime Vega / Yiseth Hernández	Jaime Vega / Yiseth Hernández	Ing. Carlos Yezid Rozo
Cargo	Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Director IDEXUD
Fecha	20/09/2019	20/09/2019	20/09/2019