


 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	 Con Calidad Social
		Versión: 04	
Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 10/09/2019		



Proceso:	GESTIÓN DE SERVICIOS	Código caracterización: CPM-GS-03
Objetivo	Realizar el seguimiento y control a la ejecución de los contratos y convenios suscritos.	
Alcance del proceso	El proceso de Gestión de Servicios inicia una vez se perfeccionan los contratos adjudicados y finaliza con la entrega de medición de satisfacción al cliente.	

Líder del proceso			Cogestores del proceso				
Coordinador de Gestión de Servicios			Ver matriz de interrelación				
ENTRADAS			Ciclo PHVA Subprocesos	SALIDAS			
Proveedores		Insumos		Producto(s)	Cliente(s) o Usuario(s)		
Interno	Externo				Interno	Externo	
Proceso Gestión de la Dirección		Plan Anual IDEXUD	PLANEAR	Planificación del proceso Gestión de Servicios	Plan de acción de Gestión de Servicios	Proceso Gestión de Servicios	
Proceso Gestión de Servicios		Proyección de necesidades y actividades del proceso				Planeación Estratégica Institucional (Extensión)	
Proceso Gestión de Licitaciones e Invitación Directa		Propuesta técnica aprobada y firmada Presupuesto firmado Formato Creación Financiera firmado Documentos firmados Modificaciones presupuestales firmadas Acta de inicio Minuta Legalizada		Verificación de requisitos y requerimientos establecidos por el cliente	Apoyo en la designación de responsables de coordinar actividades iniciales del proyecto	Proceso Gestión de Servicios	Entidad Contratante
Proceso Gestión de la Dirección							
Proceso Gestión Legal							
Supervisor del proyecto							
Proceso de Gestión de Servicios		Plan de acción del proceso			Informe avance Plan de acción del proceso	Planeación Estratégica (Extensión)	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código GC-PR-001-FR-001	
			Versión: 04	
	Sistema de Gestión de la Calidad		Fecha de aprobación: 10/09/2019	

Proceso Gestión de la Calidad		Mapa de procesos Lineamientos para la planificación operacional del Sistema de Gestión de la Calidad Directrices de calidad	HACER	Ejecución operacional del proceso Gestión de Servicios	Guías, protocolos, instructivos, procedimientos y documentos asociados al proceso Gestión de Servicios	Proceso Gestión de Servicios	Entidad Contratante
Gestión Administrativa		Informe de auditoría interna por Entes de Control			Plan de mejoramiento Acciones y/o productos para el cumplimiento del Plan de mejoramiento	Gestión Administrativa	
Proceso de Gestión de Servicios	Entidad Contratante	Programación del proyecto Presupuesto Documento de especificaciones técnicas Planes de Calidad del Proyecto Estudios y diseños		Seguimiento y revisión periódica de los avances técnicos del proyecto	Informes semanales y/o quincenales y/o mensuales Acta de Comité; Comunicaciones y requerimientos formales	Proceso de Gestión de Servicios	Entidad Contratante
Proceso de Gestión de Servicios		Documentos requeridos en el proceso de entrega y liquidación		Verificación del cumplimiento del proyecto	Acta de entrega a satisfacción con la entidad contratante y/o certificado de cumplimiento Informe final	Proceso de Gestión de Servicios Proceso Gestión Legal	Entidad Contratante



Proceso Gestión de Servicios		Mapa riesgos Indicadores Informe de gestión	VERIFICAR	Seguimiento y evaluación al proceso	Seguimiento al plan de manejo del riesgo Reporte y análisis de indicadores Análisis y seguimiento al informe de gestión	Proceso Gestión de la Calidad Proceso Planeación Estratégica	
------------------------------	--	---	------------------	--	---	---	--

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 04	
		Fecha de aprobación: 10/09/2019	

Proceso Planeación Estratégica Proceso Gestión de la Dirección Proceso Gestión de la Calidad	Análisis y seguimiento al informe de gestión Informe de revisión por la dirección del SGC Informe de auditoría Actas de seguimiento al proceso Seguimiento al plan de manejo del riesgo Reporte y análisis de indicadores	ACTUAR	Gestión acciones de mejora para el desempeño del Proceso	Reporte de Acciones Correctivas y de mejora	Proceso Gestión de la Calidad	
--	--	---------------	---	---	-------------------------------	--

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO
	Documentos específicos (procedimientos, instructivos, guías, programas)	ISO 9001:2015
Recursos Humanos: Competencias, Acciones de bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo Recursos Físicos: Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos. Sistemas de información especiales, SIEXUD	GS-PR-001 Procedimiento Interventoría de obra GS-PR-002 Procedimiento Asesoría Técnica GS-PR-003 Procedimiento Interventoría de Diseños – Consultoría GS-PR-004 Procedimiento Peritaje GS-IN-001 Instructivo Propiedad del cliente GS-IN-002 Instructivo Control de correspondencia Política de Operación Proceso Gestión de Servicios (Circular 005 de 2018)	8. Planificación Operacional 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el Cliente 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y servicios. 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente. 8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9. Evaluación del desempeño 9.1.2 Satisfacción del Cliente
GESTIÓN DE RIESGOS	NORMOGRAMA	
Ver Mapa de riesgos	Ver normograma	

INTERACCIÓN DEL PROCESO	STAKEHOLDERS (Grupos de Interés o Partes Interesadas)	MANTENER Y CONSERVAR LA INFORMACIÓN/ REGISTROS/ TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
Gestión de la Dirección Gestión de la Calidad Gestión administrativa	Entes de Control: Contraloría Distrital, organismos de control.	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
		Versión: 04	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 10/09/2019	

Gestión de Licitaciones e Invitación Directa Gestión y desarrollo del Talento Humano Planeación Estratégica Institucional Gestión Legal	Proveedores Internos Gestión de Licitaciones e Invitación Directa, Gestión de Servicios, Gestión de la Dirección, Gestión de la Calidad Proveedores Externos Entidad Contratante	Ver Listados Maestros
SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
Ver Hojas de Vida de Indicadores		

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	28/08/2015	Emisión Inicial
02	20/11/2015	Segunda Versión, se realiza un cambio frente a la sistematización de cada una de las caracterizaciones, de acuerdo a las entradas y salidas de cada proceso identificado.
03	12/07/2016	Tercera emisión, se anexa para cada una de las caracterizaciones el nuevo proceso para el Sistema de Gestión de Calidad denominada Evaluación, proyección e impacto social EPIS.
04	10/10/2016	Cuarta emisión, se ajusta el pie de página del documento, dando cumplimiento a la Resolución 12220 de 2016 del Ministerio de Educación nacional y ajuste en nombres de los procesos.
05	24/11/2017	Quinta emisión, se replantea la caracterización completa (objetivo, alcance, entradas, salidas, etc.) se incluye el ciclo PHVA, normograma, requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015, y se ajusta al nuevo formato de caracterización.
06	25/05/2018	Sexta emisión, se incluye como proveedores a gestión de la dirección y gestión de la calidad, se agregan los nuevos documentos del proceso y se actualiza el normograma.
07	12/10/2018	Se actualiza documento teniendo en cuenta interacción e interrelación del mapa de procesos
08	28/10/2019	Se reajusta el objetivo, alcance, entradas y salidas de acuerdo al hallazgo

	Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre	DIANA CARO	JAIME VEGA – YISETH HERNANDEZ	Ing. CARLOS YEZID ROZO ALVAREZ
Cargo	Coordinadora Gestión de Servicios	Equipo Calidad	Director IDEXUD
Fecha	28/10/2019	28/10/2019	28/10/2019