



PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Código: PD-GCL-07

Versión: 04

Fecha de aprobación: 01/03/2024

Página: 1 de 3

1. Objeto: Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo la formulación, el monitoreo y seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos de la Universidad de los Llanos.

2. Alcance: Aplica para los indicadores de gestión establecidos por los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

3. Referencias normativas:

- **NTC ISO 9000:2015** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- **NTC ISO 9001:2015** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.*
- **NTC ISO 14001:2015** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos.*
- **NTC ISO 5555:2011** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de formación para el trabajo.*

4. Definiciones:

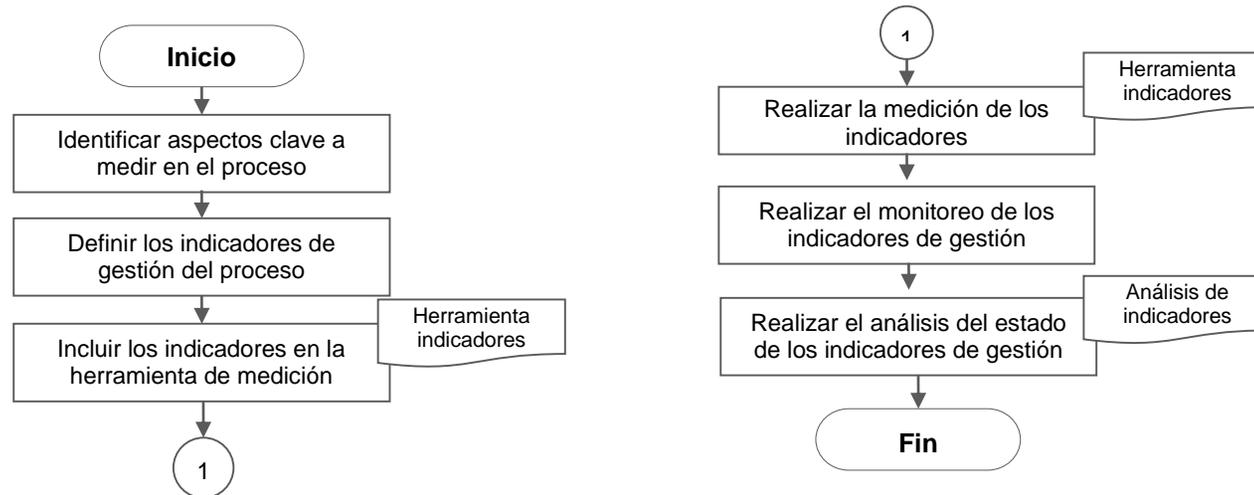
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Indicador de gestión:** es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.
- **Medición:** proceso para determinar un valor.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Monitoreo:** proceso mediante el cual se reúne, observa, estudia y emplea información para luego poder realizar un seguimiento de un programa o hecho particular.
- **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

5. Condiciones Generales:

- La herramienta para definir la estructura de los indicadores de gestión de los procesos es diseñada de acuerdo a los requisitos de la norma y su administración está a cargo del equipo de calidad de la Oficina de Planeación.
- Los líderes de proceso, definirán los indicadores de gestión de sus procesos, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en la ficha técnica de indicador. Para tal fin, contarán con el acompañamiento del equipo de la Calidad de la Oficina de Planeación.
- Los líderes de proceso, a través del correo electrónico institucional deberán diligenciar la información de los indicadores de gestión.
- La información que se incluya como medición de los indicadores, debe ser verificable, y los procesos deberán asegurar los registros que sean evidencia de la misma. Se recomienda tener disponible esta información para facilitar el monitoreo y seguimiento a los indicadores.
- La oficina de Planeación realizará el monitoreo a los indicadores de gestión de los procesos de manera semestral.
- La información generada durante el monitoreo a los indicadores de gestión, servirá como un insumo para el informe de revisión por la dirección al sistema de gestión de la vigencia correspondiente.
- El seguimiento a los indicadores de gestión será realizado en el marco de las auditorías internas a los procesos.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Definir los aspectos claves del proceso a los cuales se les realizará medición y seguimiento a través de indicadores de gestión. Nota: Se recomienda tener en cuenta la caracterización de proceso y los indicadores solicitados por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación en el marco de los requisitos de Acreditación Institucional y de programas que apliquen a la Universidad.	Líder de proceso	Aspectos clave a realizar medición
2.	Definir los indicadores de gestión del proceso, indicando los componentes definidos en la ficha técnica de indicador. Nota: El equipo de Gestión de la Calidad de la oficina de Planeación, brindará asesoría a los procesos en esta actividad.	Líder de proceso – Profesional de apoyo de Planeación	Indicadores de gestión definidos.
3.	Incluir los indicadores de gestión definidos en la herramienta para la medición de los mismos.	Profesional de apoyo de planeación	Herramienta de indicadores.
4.	Realizar la medición de los indicadores definidos, de acuerdo a la periodicidad establecida en cada uno de ellos. Nota 1: Es necesario que el líder de proceso defina las actividades para alcanzar o mantener la meta, de acuerdo a análisis de cada indicador. Nota 2: Es conveniente que se conserve la información que evidencie la ejecución de las actividades que se planteen para alcanzar o mantener la meta del indicador.	Líder de proceso	Herramienta de indicadores de gestión diligenciada
5.	Realizar el monitoreo de los indicadores de gestión de los procesos. Nota: Este monitoreo además de revisar el diligenciamiento oportuno de los indicadores, puede generar observaciones en cuanto al análisis y la coherencia de las actividades para alcanzar o mantener la meta definidas por los líderes de proceso. Nota 2: Durante el monitoreo también se puede identificar que no es pertinente la medición de un indicador, en cuyo caso, se deberá realizar acompañamiento por parte del equipo de Calidad de la oficina asesora de Planeación, para determinar una modificación o eliminación del indicador.	Profesional de apoyo de Planeación	Correos electrónicos.
6.	Realizar el análisis del estado de los indicadores de gestión de los procesos e incluir en el informe de revisión por la dirección de la vigencia correspondiente.	Profesional de apoyo de Planeación	Análisis del estado de los indicadores de gestión

7. Flujoograma:

8. Listado de anexos:

- [Herramienta de medición de los indicadores de gestión.](#)

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
02	07/10/2021	Se modifican las condiciones generales y las actividades del procedimiento para ajustarlo a la realidad operativa, y se agrega el flujoograma.	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo Planeación	Samuel Betancur Asesor Planeación	Samuel Betancur Asesor Planeación
03	20/10/2023	Se actualizan las condiciones generales del procedimiento para ajustarlo a la realidad operativa del proceso.	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo Planeación	María Paula Estupiñán Asesora de Planeación	María Paula Estupiñán Asesora de Planeación
04	01/03/2024	Se actualizan las referencias normativas, las condiciones generales y el contenido del documento, con el fin de ajustarlo a la normatividad aplicable.	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo Planeación	María Paula Estupiñán Asesora de Planeación	María Paula Estupiñán Asesora de Planeación