



# ACOMPañAMIENTO EN CALIDAD

C: IGM-04; V: 01



**Uniclaretiana**  
Fundación Universitaria Claretiana

[www.uniclaretiana.edu.co](http://www.uniclaretiana.edu.co)  

## 1

**OBJETIVO**

Brindar apoyo a los procesos de la institución para que puedan mejorar su productividad y efectividad en la gestión.

## 2

**ALCANCE**

Este instructivo comienza con el diligenciamiento de la solicitud de asesoría de calidad y finaliza con el seguimiento a los compromisos adquiridos.

## 3

**DEFINICIONES**

**Acompañamiento:** actividad que permite la interacción con los diferentes procesos para posibilitar la construcción conjunta de herramientas, métodos y técnicas, así mismo, es el apoyo mutuo entre los colaboradores para la búsqueda de los objetivos institucionales

**Asesor:** individuo que brinda conocimientos y consejos sobre un tema en específico a las personas que se encuentran ante situaciones o circunstancias que requieren de acompañamiento.

**Inquietud:** preguntas y/o consultas de información que requiere un colaborador para seguir con el desarrollo de sus actividades.

## 4

**CONDICIONES INICIALES**

**4.1** Los medios de comunicación para el desarrollo de la asesoría son: Skype, adobe connect, sala de reuniones, correo electrónico, llamada telefónica, entre otros.

**4.2** El tiempo promedio de respuesta a la solicitud de acompañamiento será de 5 días hábiles.

**4.3** El acompañamiento en calidad lo podrá brindar cualquier miembro de la dependencia de la Coordinación de Calidad de acuerdo con sus conocimientos

**4.4** La ruta de almacenamiento del FI02 Acta de reunión para medio digital en el drives es: Google Drive\SGC\Información\Todos por la calidad\2017\2. Linea\Asesorias.

## 5

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
01	Diligenciar Solicitud de asesoría en calidad	Identificar los requerimientos y necesidades que se desean consultar con la Coordinación de Calidad y diligenciar el formulario web <i>FGM07 Solicitud de asesoría en calidad</i> .  <b>Nota 01:</b> La solicitud estará publicada en el micrositio web de SINCLA, en la opción de formatos del proceso de	Cualquier colaborador	FGM07 Solicitud de asesoría en calidad (diligenciada).

		Gestión del Mejoramiento.		
02	Revisar solicitud	<p>Revisar el FGM07 <i>Solicitud de asesoría en calidad</i>, identificando las acciones a tomar respecto a los requerimientos presentados por el proceso</p> <p>Nota 01: El coordinador (a) de Calidad tendrá dos (2) días hábiles luego de recibida la solicitud para realizar esta actividad.</p>	Coordinador (a) de calidad	<p>FGM07 Solicitud de asesoría en calidad (revisada).</p> <p>Acciones a tomar</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
03	Elaborar propuesta de acompañamiento	<p>Elaborar los instrumentos, métodos, técnicas, herramientas y elementos que se requieran suministrar durante el desarrollo del acompañamiento para satisfacer los requerimientos del proceso.</p> <p><b>Nota 01:</b> El equipo de trabajo de la coordinación de calidad, tendrá cinco (5) días hábiles para desarrollar esta actividad.</p>	Equipo de trabajo de la Coordinación de Calidad	Instrumentos, métodos, técnicas, herramientas y elementos
04	Convocar reunión	<p>Enviar correo electrónico citando a reunión al colaborador solicitante y al líder del proceso en caso de corresponder, informando fecha, hora y lugar.</p> <p><b>Nota 01:</b> Para determinar el lugar de la reunión se debe tener a consideración la condición inicial 4.1. El tiempo dependerá de los recursos creados para el desarrollo de la asesoría</p> <p><b>Nota 02:</b> en caso de el colaborador no pueda en la fecha y hora de la reunión, se deberá comunicar reorganizar la agenda.</p>	Coordinador (a) de calidad	FI09 Correo electrónico

		<b>Nota 03:</b> El Coordinador (a) de Calidad tendrá un (1) día hábil para ejecutar esta actividad.		
05	Realizar la asesoría	Desarrollar la reunión de asesoría brindando al colaborador las herramientas, métodos, técnicas y elementos necesarios acordes con sus requerimientos y necesidades	Coordinador (a) de Calidad	Asesoría
06	Elaborar Acta de reunión	Realizar el <i>FI02 Acta de reunión</i> de acuerdo a los puntos tratados, el desarrollo de la reunión, las decisiones y los compromisos adquiridos y enviarla por correo electrónico al colaborador solicitante.  <b>Nota 01:</b> El coordinador (a) de Calidad, tendrá tres (3) días hábiles para realizar esta actividad.	Coordinador (a) de Calidad	FI02 Acta de reunión (elaborada)  FI09 Correo electrónico
07	Revisar Acta de reunión	Revisar la información contenida en el <i>FI02 Acta de reunión</i> .  <b>Nota 01:</b> En caso de requerir ajustes enviar por correo electrónico al Coordinador de Calidad, para realizar el respectivo ajuste.  <b>Nota 02</b> En caso de no requerir ajustes, continuar con la actividad 08  <b>Nota 03:</b> El solicitante tendrá tres (3) días hábiles para desarrollar esta actividad.	Solicitante	FI02 Acta de reunión (revisada) FI09 Correo electrónico
08	Firmar Acta de reunión	Firmar el <i>FI02 Acta de reunión</i>  <b>Nota 01:</b> El Coordinador (a) tendrá un (1) día hábil para desarrollar esta actividad.	Coordinador (a) de Calidad	FI02 Acta de reunión (firmada)
09	Almacenar FI02 Acta de reunión	Almacenar el <i>FI02 Acta de reunión</i> en la carpeta	Asistente de Calidad	FI02 Acta de reunión

		<p>física denominada “Administración del SGC” en la sección “Asesorías”, por otro lado, para almacenar en el medio digital se debe escanear y guardar en la carpeta del Drive del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>Nota 01:</b> En caso de almacenamiento digital se debe tener en cuenta la condición inicial 4.4.</p> <p><b>Nota 01:</b> para almacenar el acta en medio digital se debe determinar el nombre de acuerdo al anexo 1.</p> <p><b>Nota 02:</b> El Coordinador (a) tendrá un (1) día hábil para desarrollar esta actividad.</p>		
10	Desarrollar compromisos	<p>Desarrollar los compromisos adquiridos en la reunión de acuerdo al con las fechas y responsables establecidos en el <i>F102 Acta de reunión</i></p>	Responsables según acta de reunión	Compromisos desarrollados
11	Realizar seguimiento	<p>Verificar que los compromisos pactados en la F102 Acta de reunión se hayan ejecutado</p> <p><b>Nota 01:</b> en caso de que los compromisos se hayan ejecutado correctamente, termina el procedimiento.</p> <p><b>Nota 02:</b> Si los compromisos no se ejecutaron correctamente se deberá ejecutar el procedimiento PGM-02 Implementación de acciones correctivas y/u oportunidades de mejora.</p> <p><b>Nota 03:</b> El Coordinador (a) de Calidad tendrá tres (3) días hábiles para realizar seguimiento de</p>	Coordinador (a) de Calidad	Reporte de actividades

		acuerdo con la fecha de terminación del compromiso.		
--	--	---	--	--

## 6

## ANEXOS

**Anexo 1**  
**Nombre de almacenamiento de actas**

Código	Proceso	Número Consecutivo
PM: Plan de Mejoramiento ID: Información Documentada AU: Auditoria	GS: Gestión de la Estrategia GM: Gestión del Mejoramiento GD: Gestión de la Docencia GI: Gestión de la Investigación GE: Gestión de la Extensión GN: Gestión de la Internacionalización GF: Gestión Financiera GL: Gestión Logística GT: Gestión TIC GC: Gestión de la Comunicación GH: Gestión Humana GR: Gestión del Mercadeo GA: Gestión de Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones. GB: Gestión del Bienestar GG: Gestión Admisiones y Registro GJ: Gestión Jurídica GO: Gestión Documental	Número consecutivo de la asesoría.

## 7

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

## 8

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICÓ	APROBÓ	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO

## 9

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Luisa Fernanda Arboleda Ospina	Asistente de Calidad	En físico	26/04/2017
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N° 13	14/06/2017
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N° 13	14/06/2017

**Vigente a partir de:** 27/06/2017