

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la administración y el control de los documentos que conforman el Sistema de Calidad del ICETEX.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de elaboración, modificación o eliminación de un documento y finaliza con la publicación del documento en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la calidad.

3. DEFINICIONES

- **Copia Controlada:** Copia física o magnética de un documento original del Sistema de Gestión de la Calidad que solo puede ser generado por el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico y son solicitados para entregar a un tercero o utilizadas para una tarea en especial.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **In-Process:** Aplicativo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Listado Maestro de Documentos:** Relación de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es generado a través del aplicativo.
- **Listado Maestro de Registros:** Relación de registros del Sistema de gestión de la Calidad.
- **Obsoleto:** Documento que ya no se encuentra vigente porque ha sido eliminado o actualizado a una nueva versión.
- **S.G.C:** Sistema de Gestión de la Calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- El Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico es el único autorizado para generar cambios o crear nuevos documentos del S.G.C.
- Las variables consideradas para la priorización de una solicitud a través del aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad (elaboración o actualización) obedecen a la normatividad que rige el proceso, a la afectación de los objetivos estratégicos y de calidad, el requerimiento de un proyecto, la disminución de reprocesos, requerimiento de un ente de control o el orden de priorización que sea establecido con el líder de proceso.
- La versión vigente del documento es la que se encuentra disponible en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad que es administrado por el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- Los documentos que son controlados mediante este procedimiento son caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos, guías, acuerdos de servicio y aquellos que el líder de proceso considere necesario.
- Las copias controladas de documentos podrán ser solicitadas por los líderes de proceso o en quien se delegue este Rol en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad a la Coordinación del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, quienes generarán el documento físico o magnético señalando en el mismo que es copia controlada. En el caso en que el Coordinador del Grupo de Administración o Seguimiento Estratégico no se encuentre en la entidad o se encuentre en período de vacaciones o licencias, las copias pueden ser autorizadas por el administrador del aplicativo.
- Cuando el aplicativo presente inconvenientes en la consulta y se requiera acceder de forma urgente a la documentación, el líder de proceso debe contactar a el/la Coordinador(a) del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico y solicitar la generación de la documentación en magnético, de manera controlada.
- No se requerirá cambio de versión de documentos en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad si: se generan o cambian los vínculos a procedimientos o indicadores en cualquier documento; si en la caracterización en el campo "Documentos relacionados" se incluye algún procedimiento ya creado con su vínculo; si se actualiza el responsable del documento en el aplicativo (no corresponde al líder de proceso).
- Los funcionarios autorizados para solicitar la generación, actualización o eliminación de los procesos y procedimientos del S.G.C. son los líderes de procesos o el funcionario que el delegue para este rol. La delegación debe realizarse mediante memorando o correo electrónico al Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- Los documentos controlados por este procedimiento son aprobados mediante actas de actualización de la Resolución 0147 de 2006, las cuales son firmadas por el/la Coordinador(a) del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
- Cuando se presenten cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad que afecten en gran medida los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad puede programar la actualización de los mismos en los tiempos que considere requeridos.

- El listado maestro de documentos puede generarse por la opción listados del aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad y con los campos que requieran ser consultados.
- Si existen documentos externos que afecten la planificación u operación del Sistema de Gestión de la Calidad, es responsabilidad de cada líder de proceso identificarlos y si lo consideran pertinente enviarlos a el/la Coordinador(a) del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico para que los incluya y controle en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Si el documento externo permanece en la dependencia debe ser archivado conforme con los procedimientos aplicables.
- Si la revisión y aprobación en el aplicativo se da por el mismo cargo, el documento se envía directamente de estado "En Elaboración" a estado "Enviar a aprobación". Si el profesional o analista a cargo de la solicitud de actualización, eliminación, suspensión o creación de un documento, establece que la misma incumple alguno de los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente, en aplicación de la lista de chequeo, debe realizar mesa de trabajo con el líder y el equipo del proceso para dar la asesoría correspondiente.
- Aquellos documentos que no apliquen debido a que se está rediseñando, se está evaluando si se continúa con su operación, entre otras, podrán ser suspendidos previa solicitud en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, realizada por el líder de proceso o en quien se delegue. Una vez se tome la decisión de reactivar el documento se debe hacer solicitud junto con la actualización del mismo. Un documento no puede permanecer suspendido por un periodo superior a 6 meses, en ese caso, se podrá inactivar por parte del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- Aquellas solicitudes que han sido aprobadas y si pasado un mes desde la fecha de aprobación o de la última reunión para trabajar en la solicitud, no se han presentado avances porque los funcionarios solicitantes no han trabajado con los funcionarios del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico en el levantamiento de la información requerida para la elaboración o actualización del documento, éstas se darán por ejecutadas y el líder de proceso o quien tenga este rol en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, deberá realizar nuevamente la solicitud, en el momento en que se requiera.
- En caso de que los ajustes solicitados en un documento involucren otras áreas, se deberán informar los cambios a los funcionarios de las dependencias que participan en el proceso con el fin de obtener sus observaciones o recomendaciones adicionales y proceder a realizar los ajustes correspondientes.
- Los documentos transversales del Sistema de Gestión de la Calidad serán revisados al menos una vez al año, con el fin de asegurar su aplicabilidad dentro del sistema, como registro de la revisión realizada se generará un acta de comité de mejoramiento. Todos los demás documentos deben ser revisados por parte del líder de proceso y su equipo al menos anualmente, de manera que se garantice que se mantengan actualizados. El registro de la revisión será un acta de comité de mejoramiento y/o las solicitudes en In-Process correspondientes a las actualizaciones requeridas.
- Si un procedimiento no tiene modificación en el numeral 5.2 Actividades, el diagrama de flujo debe mantener la versión del descriptivo a publicar.
- Trimestralmente se revisarán las caracterizaciones y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, identificando aquellos que han sido eliminados, actualizados o creados, se solicitará la publicación en la página web en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Mediante el cuadro de control publicado por la Oficina Asesora de Planeación, mensualmente se actualiza el estado de la documentación de los procesos, especificando la vigencia de los documentos
- Para aquellos procesos que identifiquen modificaciones o nuevas actividades dentro de su PHVA, como generar nuevos documentos o modificar los existentes, el líder de proceso deberá determinar si existen nuevos riesgos operacionales e informar a la Oficina de Riesgos con el fin de realizar la actualización dentro del proceso.
- La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe cumplir con los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 y otros requisitos legales, contractuales, normativos, del cliente o de ICETEX.
- Todos los documentos de cada uno de los procesos: caracterización, procedimientos, guías, acuerdos de servicio, manuales, etc que se publican en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, son de propiedad y responsabilidad de los líderes de los procesos. Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico da orientación sobre la implementación, mantenimiento y mejora del S.G.C, y apoya la creación, actualización y suspensión de la documentación.
- Las áreas que tengan pendiente la aprobación de documentos en el aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de Calidad no tendrán nuevas asignaciones de solicitudes para la actualización de la documentación del proceso, hasta que se realice la aprobación de los mismos.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Líder de proceso / Procesos del ICETEX

- 5.2.1. Solicita la elaboración, actualización, eliminación, suspensión, o copia controlada, de un documento del SGC a la Coordinación del Grupo Administración y Seguimiento Estratégico a través del aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

Coordinador / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

In-Process

5.2.2. Recibe la solicitud, define la prioridad y determina el responsable dentro del grupo encargado de dar cumplimiento a la solicitud.

- Si la solicitud corresponde a una eliminación de documento continúa con la actividad 5.2.3 de lo contrario continúa con la actividad 5.2.4.

5.2.3. Cuando la solicitud corresponde a una eliminación de documento, analiza la justificación dada, si lo requiere, en conjunto con el líder de proceso.

5.2.4. Asigna la solicitud recibida para que le dé trámite en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad.

Analista – Profesional Especializado/ Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.5. Analiza la solicitud e identifica los documentos que se deben ajustar, eliminar, definir o generar copia controlada.

Se debe aplicar el formato "[Lista de chequeo de información documentada ISO 9001 2015](#)" (F567) con fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad vigente.

5.2.6. Si la solicitud es una eliminación, procede a realizarla en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la calidad. Continúa con la actividad 5.2.25

5.2.7. Si la solicitud es de copia controlada, genera el documento y lo envía por correo electrónico a la persona que realizó el requerimiento y finaliza.

5.2.8. Si la solicitud es una suspensión de documento, verifica la fecha de creación o vigencia del mismo:

- Si la vigencia es de Mayo de 2023 en adelante, elige en el aplicativo "Suspende".
- Si la vigencia es previa a esa fecha, incluye nota al documento publicado "DOCUMENTO SUSPENDIDO" guarda cambio sin modificar versión y diligencia el cuadro control el nombre del documento, fecha de acto administrativo que actualiza el documento. Continúa con la actividad 5.2.25

5.2.9. Si la solicitud es de creación o actualización, identifica los funcionarios con quienes debe realizar el levantamiento de la información para la definición o actualización de un documento.

5.2.10. Programa la agenda de reuniones con cada uno de los funcionarios para llevar a cabo el levantamiento de la información.

5.2.11. Realiza el levantamiento de información con los funcionarios, indagando respecto a: ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, de manera que se disponga de una información completa en el documento, teniendo en cuenta la guía "[Metodología de levantamiento de la información](#)" (G02).

5.2.12. Elabora o ajusta el documento, teniendo en cuenta el documento "[Guía para elaboración de documentos](#)" (G03) según sea el caso.

5.2.13. Remite el documento mediante correo electrónico, para revisión de los funcionarios con quienes se realizó el levantamiento de información.

Funcionario / Procesos del ICETEX

5.2.14. Revisa el documento remitido en términos de contenido para identificar que se hayan contemplado y sean correctos todos los elementos del levantamiento.

5.2.15. Si tiene observaciones las informa al funcionario del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico que esté trabajando su solicitud por correo electrónico o en reunión. Continúa con la actividad 5.2.17.

5.2.16. Si no tiene observaciones informa la aprobación para que sea ingresado al aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad.

Analista – Profesional Especializado/ Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.17. Si se presentan observaciones al documento, realiza los ajustes correspondientes haciendo la respectiva validación con los funcionarios. En los casos en que se requiera revisión del Coordinador del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, remite el documento para su revisión y comentarios.

Coordinador / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.18. Revisa el documento y envía comentarios a través de correo electrónico.

Analista – Profesional Especializado/ Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.19. Si no se presentan observaciones carga el documento al aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, define los roles "Revisor" (líder funcional) y rol "Aprobador" (líder del proceso o su designado) para que ingresen al sistema y realicen la respectiva revisión y aprobación del documento.

Líder funcional / Procesos del ICETEX

5.2.20. Recibe correo electrónico donde informa que se tiene un documento para revisar. Ingresar al aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, revisa el documento y marca "Aprobar revisión" si está de acuerdo, continúa con la actividad 5.2.21. En caso de no estar de acuerdo, lo devuelve a elaboración a la actividad 5.2.17.

Analista – Profesional Especializado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.21. Recibe correo electrónico donde se aprueba la revisión, e ingresa al aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad y envía documento para aprobación por el líder del proceso o en quien se delegue esta actividad en el aplicativo.

Líder de Proceso / Procesos del ICETEX

5.2.22. Recibe correo electrónico donde informa que se tiene un documento para aprobación. Ingresar al aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, revisa el documento y marca "Aprobar" si está de acuerdo, continúa con la actividad 5.2.24.

5.2.23. En caso de no estar de acuerdo, lo devuelve a elaboración a la actividad 5.2.17.

Analista – Profesional Especializado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.24. Cuando no se tienen observaciones sobre el documento, publica o elimina (de acuerdo con la solicitud) el documento en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, registrando en el campo "vigencia" la fecha de oficialización de acuerdo con el acta de actualización suscrita.

5.2.25. Genera el acta de actualización de la resolución de oficialización del Manual de procedimientos de la entidad.

Presidencia o su delegado - Coordinador / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.2.26. Firma el acta de actualización y entrega para archivo.

Procedimiento ["Administración archivo de Gestión \(A8-3-01\)"](#)

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Realiza el levantamiento de información con los funcionarios y hace los ajustes necesarios	Revisión previa por parte del líder funcional antes de cargar el documento en el aplicativo Revisa y aprueba en el aplicativo el documento	Correo del líder funcional con su visto bueno Registro de revisado y aprobado en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad	Líderes funcionales Líderes de proceso
Validar que el documento nuevo, actualizado o suspendido cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Aplica la lista de chequeo de control de información documentada	Diligenciamiento de la lista de chequeo de información documentada de la Norma ISO 9001	Analista o Profesional Especializado Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico
Publica el documento en el software	Verifica que el documento publicado corresponda a la última versión	Acta de actualización de documentos	Coordinador Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2015	N.A.
Listado maestro de documentos	N.A.
Lista de chequeo de información documentada ISO 9001_2015	F567
Guía para la elaboración de documentos	G03
Guía Metodología de levantamiento de la información	G02
Procedimiento Administración archivo de gestión	A8-3-01

Anexos:

15. [Diagrama E1-2-11_Control de documentos - V9.pdf](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, mar 31 2025 07:48 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios**

En condiciones generales:

Se incluye la condición de que un documento no puede permanecer suspendido por más de 6 meses.

Se aclara que los documentos de cada proceso deben ser revisados al menos anualmente y registrarse su revisión

Se incluye la condición de que las solicitudes que no cumplan con la lista de chequeo de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 requerirán una mesa de trabajo para plantear la situación y llegar a un acuerdo.

Se incluye que el cuadro de control que publica la Oficina Asesora de Planeación se actualiza mensualmente con el estado y vigencia de los documentos.

Se aclara la responsabilidad de los líderes de procesos sobre la documentación y que no se asignarán nuevas solicitudes para procesos que tengan pendiente la aprobación de solicitudes anteriores.

Se incluye en la actividad 5.2.5. la aplicación del formato "Lista de chequeo de información documentada ISO 9001", el cual fue creado para asegurar el cumplimiento de la información documentada de la norma de calidad.

Se aclara la forma de suspender un documento, de acuerdo con su fecha de vigencia.

Se actualizaron las actividades de seguimiento y control.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-03-31	9	<p>En condiciones generales:</p> <p>Se incluye la condición de que un documento no puede permanecer suspendido por más de 6 meses.</p> <p>Se aclara que los documentos de cada proceso deben ser revisados al menos anualmente y registrarse su revisión</p> <p>Se incluye la condición de que las solicitudes que no cumplan con la lista de chequeo de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 requerirán una mesa de trabajo para plantear la situación y llegar a un acuerdo.</p> <p>Se incluye que el cuadro de control que publica la Oficina Asesora de Planeación se actualiza mensualmente con el estado y vigencia de los documentos.</p> <p>Se aclara la responsabilidad de los líderes de procesos sobre la documentación y que no se asignarán nuevas solicitudes para procesos que tengan pendiente la aprobación de solicitudes anteriores.</p> <p>Se incluye en la actividad 5.2.5. la aplicación del formato "Lista de chequeo de información documentada ISO 9001", el cual fue creado para asegurar el cumplimiento de la información documentada de la norma de calidad.</p> <p>Se aclara la forma de suspender un documento, de acuerdo con su fecha de vigencia.</p> <p>Se actualizaron las actividades de seguimiento y control.</p>
2023-05-31	8	<p>Se incluye la siguiente condición general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquellos procesos que identifiquen modificaciones o nuevas actividades dentro de su PHVA, como generar nuevos documentos o modificar los existentes, el líder de proceso deberá determinar si existen nuevos riesgos operacionales e informar a la Oficina de Riesgos con el fin de realizar la actualización dentro del proceso
2020-4-17	7	<p>Se incluyen condiciones generales relacionadas con la revisión de los documentos transversales y la publicación de procedimientos y caracterizaciones en la página web en cumplimiento de la ley de transparencia.</p> <p>Se incluye condición general relacionada con el versionamiento de los diagramas de flujo.</p>
2016-6-16	6	<p>Se incluye condición general que menciona los casos en que se puede suspender un documento y se incluye la actividad 5.2.8 relacionada con el cómo se suspende un documento.</p>
2015-05-07	5	<p>Se incluyeron condiciones generales relacionadas con el tratamiento a solicitudes que no tienen avance y documentos cuyos ajustes involucren otras áreas.</p> <p>Se modifican las actividades del procedimiento.</p>
2012-5-11	4	<p>Se actualizaron las condiciones generales,</p> <p>Se ajustaron las actividades relacionadas con el aplicativo DocManager.</p> <p>Se ajustaron las actividades de seguimiento y control</p>
6/5/2010	3	<p>Se modifican las condiciones generales. El diagrama de flujo no cambia de versión.</p>
-	2.0	-
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI