

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
---------------------	------------------------------	----------------	---	---------------	---------

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Establecer los lineamientos, actividades y responsables en la elaboración, actualización, administración y control de la información documentada que conforma el Sistema de Calidad del ICETEX y de aquellos documentos que incidan directamente en la gestión del ICETEX.	Inicia con la identificación de la necesidad de elaborar, modificar, controlar o anular un documento y finaliza con la publicación del documento en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de información que permite administrar toda la información documentada del Sistema. • Copia Controlada: Copia 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 es solicitada para entregar a un tercero o utilizada para una tarea en especial. • Documento: Información y su medio de soporte. • Documento externo: Aquel documento generado por terceros, que incide en el Sistema de Gestión de la Calidad y por su importancia es necesario mantenerlo controlado. • Formato: documento estandarizado o plantilla para registrar información que proporcione evidencia organizada de la realización de actividades. • In-Process: Aplicativo del Sistema de Gestión de la Calidad. • Información documentada: información de la organización que tiene que controlar y mantener y el medio en el que está contenida. • 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 anulado o actualizado a una nueva versión y que se conserva para preservar el histórico de las versiones del SGC. • Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. • Procedimiento: Documento que describe una secuencia de actividades concatenadas entre sí, ordenadas de manera lógica para cumplir con un resultado o producto definido en un proceso. • Registro: documento o información organizada, que proporciona evidencia de la ejecución de actividades planificadas. Puede ser un formato diligenciado, si así se determina. • S.G.C: Sistema de Gestión de la Calidad. • Suspendido: Aquel documento que no aplique temporalmente, para el Sistema de Gestión de la Calidad. 	
4. CONDICIONES GENERALES	
<p>4.1. El Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico de la Oficina Asesora de Planeación, es el único autorizado para generar cambios o crear nuevos documentos del S.G.C.</p> <p>4.2. Las variables consideradas para la priorización de una solicitud a través del aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad 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 interno o externo de control o el orden de priorización que sea establecido en conjunto con el líder de proceso.</p> <p>4.3. 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.</p> <p>4.4. Los documentos que son controlados mediante este procedimiento son aquellos que hacen parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver "Metodología de levantamiento de información y elaboración de información documentada del SGC" (G02).</p> <p>4.5. Las copias controladas de documentos podrán ser solicitadas por los líderes de proceso o su delegado en el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad, o bien sea a la Coordinación del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, de manera que se genere el documento físico o magnético con marca de agua que indique que se trata de una copia controlada.</p> <p>4.6. 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 medio magnético, de manera controlada.</p> <p>4.7. No se requerirá cambio de versión de documentos en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de la Calidad en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se generan o modifican los vínculos a otros documentos. • Cuando en la caracterización se incluye o modifica algún vínculo a otros documentos. <p>4.8. Los funcionarios autorizados para solicitar la generación, actualización o anulación de los documentos del S.G.C. y realizar la aprobación de los mismos; son los líderes de procesos o el servidor público o contratista delegado para este rol. La delegación debe realizarse mediante correo electrónico o memorando al Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.</p> <p>4.9. 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.</p> <p>4.10. Cuando se presenten cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad que afecten en gran medida los documentos del S.G.C., la entidad podrá programar la actualización de los mismos en los tiempos que considere requeridos.</p> <p>4.11. 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</p>	

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------



campos que requieran ser consultados.

- 4.12. 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, radicar la solicitud de publicación, a través del aplicativo de administración del Sistema de Gestión de la Calidad. De lo contrario, el documento debe ser archivado conforme con los procedimientos aplicables.
- 4.13. 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".
- 4.14. Si el servidor público o contratista a cargo de la solicitud de actualización, anulación, suspensión o creación de un documento establece que la misma incumple alguno de los requisitos sobre información documentada 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. La "[Lista de chequeo de información documentada ISO 9001:2015](#)" (F567) no se aplicará para formatos e instructivos.
- 4.15. Aquellos documentos que no apliquen debido a que se están 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 su delegado. Una vez se tome la decisión de reactivar el documento se debe hacer solicitud, para la actualización y reactivación del mismo. Un documento no puede permanecer suspendido por un periodo superior a 6 meses, en ese caso, se podrá anular por parte del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- 4.16. Las solicitudes aprobadas sobre las cuales no se han presentado avances por al menos un mes desde la fecha de aprobación o de la última reunión conjunta entre el equipo del proceso y el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico; por causas atribuibles al solicitante; 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.
- 4.17. En caso de que los ajustes solicitados en un documento involucren otras áreas, los líderes de proceso deberán asegurar que se informen los cambios a los servidores públicos y contratistas 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. Si es necesario, dadas las nuevas responsabilidades atribuibles a diferentes áreas, se deberán realizar mesas de trabajo y el documento deberá ser revisado en el aplicativo de administración del S.G.C., por los líderes de procesos relacionados o sus delegados, antes de su publicación.
- 4.18. Los documentos transversales del Sistema de Gestión de la Calidad serán revisados mínimo dos veces al año, con el fin de asegurar su aplicabilidad dentro del sistema. 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 interno del proceso y/o las solicitudes en In-Process correspondientes a las actualizaciones requeridas.
- 4.19. Si un procedimiento, en su nueva versión, no tiene modificación en la sección de "Actividades" que afecte el diagrama de flujo; este último no se modifica; pero se debe renombrar, alineándose con el número de versión del documento descriptivo.
- 4.20. En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, al menos trimestralmente se revisarán las caracterizaciones y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, identificando aquellos que han sido creados, han cambiado de versión o han sido anulados, y se solicitará la publicación en la página web.
- 4.21. Mediante el tablero 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 que sea consultado por los líderes de proceso.
- 4.22. 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 del mapa de riesgos.
- 4.23. 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.
- 4.24. Todos los documentos de cada uno de los procesos 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, a través del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, dará orientación sobre la implementación, mantenimiento y mejora del S.G.C, y apoyará la creación, actualización, suspensión y anulación de la documentación.
- 4.25. Para aquellas áreas que tengan pendiente la aprobación de documentos en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, no se tramitarán nuevas solicitudes hasta que se finalice la revisión y aprobación de los documentos en curso.
- 4.26. Es responsabilidad de los líderes de proceso realizar la respectiva divulgación y socialización de la documentación asociada a sus procesos a todos los servidores públicos y contratistas involucrados, así como los cambios y modificaciones que afecten la planeación y ejecución de actividades.
- 4.27. Los formatos del Sistema de Gestión de Calidad deben ser completamente diligenciados, incluyendo todos los datos de fechas, elaboradores, aprobadores, vistos buenos y/o firmas, cuando aplique. Esto debe asegurarse por parte de los líderes de los procesos, mediante mecanismos de control. Adicionalmente, se debe garantizar que la versión en uso de los formatos sea la que se encuentra vigente y que el formato no sea modificado en cuanto a su estructura, campos a diligenciar, encabezado, etc.
- 4.28. Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad a consultar y utilizar deben ser visualizados y/o descargados del aplicativo para la documentación del S.G.C.




5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Convenciones:

Actividad de control: Acuerdo de servicio: 

No	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
1	Identifica y analiza la necesidad de elaboración, actualización, anulación, suspensión, o copia controlada, de un documento del SGC.	Cada vez que se requiera	Líder de proceso o su delegado / Áreas del ICETEX	N/A	N/A
2	Crea la solicitud, a través del aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Cada vez que se requiera	Líder de proceso o su delegado / Áreas del ICETEX	Solicitud en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
3	Revisa la solicitud, analiza el tipo y viabilidad. ¿Corresponde a una anulación/suspensión de un documento? • Si, continúa con la actividad 5.2.4 • No, continúa con la actividad 5.2.6.	Para cada solicitud	Coordinador o su delegado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	N/A	N/A
4	Analiza la justificación dada, si lo requiere, en conjunto con el líder de proceso o su delegado. ¿La justificación de anulación/suspensión es adecuada? • Si, continúa con la actividad 5.2.6. • No, continúa con la actividad 5.2.5.	Cada vez que se requiera	Coordinador o su delegado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	N/A	
5	Devuelve la solicitud en el aplicativo al líder de proceso o su delegado, para revisar el análisis, justificación y ajuste. Sigue con la actividad 5.2.1.	Cada vez que se requiera	Coordinador o su delegado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Devolución de la solicitud en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
6	Asigna la solicitud al servidor público o contratista designado, en el aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Para cada solicitud	Coordinador o su delegado / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Asignación en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
7	Analiza la solicitud e identifica el(los) documento(s) que se deben actualizar, anular, suspender, crear 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 frente a la información documentada, de la norma de calidad vigente.	Para cada solicitud	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Lista de chequeo de información documentada ISO 9001 2015" (F567)	
8	Identifica el tipo de solicitud: • Si se trata de una anulación, continúa con la actividad 5.2.9. • Si la solicitud es de suspensión de un documento, sigue con la actividad 5.2.10. • Si se solicitó una copia controlada, va a la actividad 5.2.11. • Si la solicitud corresponde a una creación o actualización de documentos, continúa con la actividad 5.2.12.	Para cada solicitud	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	N/A	N/A
9	Realiza la anulación del documento en el aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Continúa con la actividad 5.2.19.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Inactivación en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
10	Genera la suspensión por el tiempo determinado, en el aplicativo de documentación. Continúa con la actividad 5.2.19.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Suspensión en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
11	Genera la copia controlada del documento, lo envía a través de correo electrónico a la persona que realizó el requerimiento y cierra la solicitud. Fin del procedimiento.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Correo electrónico con archivo adjunto	N/A
12	Coordina con los servidores públicos y/o contratistas del proceso, el levantamiento de la	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista /	Correo electrónico/Citación en	N/A

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

	información para la creación o actualización del documento.		Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Calendar o Teams	
13	Realiza el levantamiento de información requerida, elabora o ajusta el documento teniendo en cuenta la guía " Metodología de levantamiento y elaboración de información documentada del SGC " (G02).	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	N/A	N/A
14	Remite el documento a través del aplicativo de documentación del SGC, solicitando la revisión y aprobación del mismo.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Envío para revisión/aprobación en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
15	Revisa el documento remitido en términos de contenido y formato, para identificar que se hayan contemplado y sean correctos todos los elementos del levantamiento y el documento cumpla con los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. ¿Tiene observaciones que requieran ajuste? • Si, devuelve el documento y continúa con la actividad 5.2.16. • No, sigue con la actividad 5.2.17.	Cada vez que se requiera	Líder de proceso o su delegado / Áreas del ICETEX	Devolución del documento en el aplicativo de documentación del SGC (si hay ajustes)	
16	Realiza los ajustes correspondientes y remite nuevamente el documento para revisión y aprobación, por parte del líder de proceso o su delegado.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Envío para revisión/aprobación en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
17	Valida el documento y lo aprueba, en el aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Cada vez que se requiera	Líder de proceso o su delegado / Áreas del ICETEX	Aprobación en el aplicativo de documentación del SGC	
18	Publica el documento en el aplicativo de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Publicación en el aplicativo de documentación del SGC	N/A
19	Genera el acta de actualización del acto administrativo (Resolución) por medio de la cual se oficializó el Manual de procedimientos de la entidad y cierra la solicitud.	Cada vez que se requiera	Técnico-Profesional-Analista-Contratista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico	Borrador de acta de actualización de documentos	N/A
20	Verifica que los documentos relacionados en el acta, se encuentren publicados/anulados/suspendidos de acuerdo con las solicitudes.	Para cada acta	Coordinador – Jefe de Oficina / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico – Oficina Asesora de Planeación	Acta de actualización de documentos	
21	Firma el acta de actualización y la entrega para archivo. Fin del procedimiento. Continúa con el procedimiento " Administración archivo de Gestión (A8-3-01) "	Para cada acta	Coordinador – Jefe de Oficina / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico – Oficina Asesora de Planeación	Acta de actualización de documentos	N/A

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del documento	Código
ISO 9001:2015	N.A.
Listado maestro de documentos	N.A.
Metodología de levantamiento y elaboración de información documentada del SGC	G02
Administración archivo de Gestión	A8-3-01

7. ANEXOS

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)

7.2 OTROS

No aplica

Anexos:

E1-2-11 - Control de informacion documentada V10.png

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, nov 10 2025 03:56 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se modifica la sección de condiciones generales, aclarando responsabilidades.
- Se referencia la nueva versión de la guía G02 y se ajustan aspectos de redacción para mayor claridad.
- Se ajusta la descripción de actividades al nuevo formato de procedimiento F100, el cual presenta una mejora en la comprensión de las mismas.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-11-10	10	Se modifica la sección de condiciones generales, aclarando responsabilidades. Se referencia la nueva versión de la guía G02 y se ajustan aspectos de redacción para mayor claridad. Se ajusta la descripción de actividades al nuevo formato de procedimiento F100, el cual presenta una mejora en la comprensión de las mismas.
2025-03-31	9	Se incluye la lista de chequeo de información documentada de ISO 9001:2015, dentro de la actividad 5 y en los documentos relacionados.
2023-05-31	8	Se incluye la siguiente condición general: <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	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. Se incluye condición general relacionada con el versionamiento de los diagramas de flujo.
2016-6-16	6	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.
2015-05-07	5	Se incluyeron condiciones generales relacionadas con el tratamiento a solicitudes que no tienen avance y documentos cuyos ajustes involucren otras áreas. Se modifican las actividades del procedimiento.
2012-5-11	4	Se actualizaron las condiciones generales, Se ajustaron las actividades relacionadas con el aplicativo DocManager. Se ajustaron las actividades de seguimiento y control
6/5/2010	3	Se modifican las condiciones generales. El diagrama de flujo no cambia de versión.
-	2.0	-
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI