

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.
- **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.
- **S.G.C:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Obsoleto:** Documento que ya no se encuentra vigente porque ha sido eliminado o actualizado a una nueva versión.
- **In-process:** Aplicativo del 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 del Balance Scorecard, 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 la coordinadora 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 la Coordinadora 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 documento 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 al Coordinador 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".
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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

- 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.
- 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, 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 telefónica o personalmente 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 Análisis 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

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
Aprueba el documento con ajustes antes de publicación	Revisión del documento por parte de las áreas involucradas	Correo electrónico con el envío del documento para revisión	Analista o Profesional Especializado Grupo de Administración y seguimiento estratégico
	Envío del documento para revisión previa por parte del líder funcional antes de cargar el documento en el aplicativo y posteriormente al líder de proceso.	Correo electrónico con el envío del documento para revisión	Analista o Profesional Especializado Grupo de Administración y seguimiento estratégico
	Revisa y aprueba que el documento cumplió con lo solicitado	Registro de revisado y aprobado en el aplicativo que administra el sistema de Gestión de la calidad	Líderes funcionales – Líderes de proceso.
Publica el documento en el software	Verifica que el documento publicado corresponda a la última versión	Publicación en el software. Acta de actualización de documentos	Analista grupo Administración y Seguimiento Estratégico

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

Anexos:
[DIAGRAMA EN ACTUALIZACIÓN.pdf](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

Se incluye la siguiente condición general:

- 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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
		Se incluye la siguiente condición general:
2023-05-31	8	<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.
2016-6-16	6	Se incluye condición general relacionada con el versionamiento de los diagramas de flujo. 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. Se actualizaron las condiciones generales,
2012-5-11	4	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