

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

### 1.1. Objetivo

Establecer la metodología que se debe aplicar para la elaboración, revisión, aprobación, modificación, disposición y control de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima.

### 1.2 Alcance

Inicia con la identificación de la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento del SGC y finaliza con la divulgación del documento por parte del responsable del proceso.

### 1.3 Normatividad

Numeral 4.2.3 y 4.2.4 de la Norma NTC ISO 9001:2008, numeral 7.5.3 de la norma NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.

### 1.4 Definiciones

**Administrador Documental:** Persona a cargo de recepcionar las solicitudes de modificaciones generadas por los diferentes procesos y actualizarlos en la página web.

**Alta Dirección:** Persona o Grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan la Entidad.

**Aprobación:** Etapa dentro del procedimiento control de documentos y registros que determina la adecuación y la aceptación del documento para su publicación.

**Comité de Coordinación de Calidad, CCC:** Órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades que afecten la calidad de los servicios. Está conformado por el Representante de la Dirección y los Líderes de proceso.

Sus funciones son:

- Revisar y proponer mejoras a la Política de Calidad.
- Revisar, formular, aprobar y divulgar los Objetivos del SGC en forma coherente a lo establecido en la política de calidad.
- Efectuar revisiones periódicas del SGC.
- Planificar los cambios o mejoras del SGC.

**Comité Operativo de Calidad, COC:** Está conformado por el Líder del proceso y los funcionarios que intervienen en cada proceso.

Sus funciones son:

- Revisar y aprobar las propuestas de ajuste a los procedimientos y demás documentos propios de sus procesos y asegurar que se mantengan actualizados.
- Evaluar y aprobar las propuestas de acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos a su cargo.
- Evaluar los factores que inciden en la operatividad de los procesos a su cargo y definir las acciones a seguir.
- Efectuar seguimiento y medición periódica de los procesos y sus resultados y realizar el análisis de datos.

A este comité le corresponde reunirse como mínimo una vez al mes y deben dejar evidencia de la reunión en el formato GD-P07-F04, Acta de Reunión.

**Documento:** Información y su medio de soporte; hace referencia a caracterizaciones, procedimientos, manuales, políticas, objetivos, lineamientos, instructivos, documentos, formatos, listados y matrices.

**Documento controlado:** Son los documentos de origen interno aprobados y controlados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el procedimiento de Control de documento y registros, y cuya reproducción y uso inadecuado por parte de los servidores públicos y/o contratistas se considera como una Copia No Controlada.

**Formato:** Forma estándar para registrar información.

**Líder de Proceso:** Persona responsable del mantenimiento, medición y seguimiento de un determinado proceso.

Sus funciones son:

- Aprobar la creación o modificación de procedimientos y demás documentos propios de sus procesos.
- Remitir oportunamente los cambios en la documentación de sus procesos al Administrador Documental.
- Asegurar que se divulgan los cambios en la documentación de sus procesos a todos los involucrados.
- Asistir y participar a las reuniones del Comité de Coordinación de Calidad.
- Presidir el Comité Operativo de Calidad que le corresponda.
- Asegurar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos bajo su responsabilidad y divulgar los resultados.
- Mantener actualizados los documentos específicos de los procesos a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y las directrices establecidas por la Alta Dirección y el Representante de la Dirección para el SGC.
- Preparar y remitir oportunamente los informes requeridos para la medición, análisis y mejora del SGC.

**Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.









**Registro:** Es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Representante de la Dirección:** Miembro de la dirección de la Entidad quien independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:



- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Entidad.




## 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

## 2.1 Convenciones símbolos del Flujograma

			
Inicio	Actividad	Decisión	Documento
			
Elaboración base de datos	Archivar documento	Conector de página	Conector

## 2.2 Flujograma del procedimiento

PASO	SIMBOLO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1		Inicio			
2		Presentación de solicitud.	de Detecta la necesidad de la elaboración ó modificación de un procedimiento, instructivo o formato, y justifica esta necesidad ante el Comité Operativo de Calidad COC	Funcionario	

3		Aprobación de solicitud por parte del COC	<p>Evalúa que la elaboración o modificación del documento obedezca a una necesidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, y si es aplicable al proceso.</p> <p><b>Si la solicitud se aprueba</b>, se designa el responsable para la elaboración o modificación del documento, continúa en el paso 4.</p> <p><b>No se aprueba</b> y considera que la elaboración ó modificación del documento no es aplicable al proceso, informa al funcionario las razones de la decisión.</p>	Comité Operativo de Calidad, COC	
4		Remisión de la solicitud	Remite la Solicitud de Elaboración o Modificación de Documentos, adjuntando el documento modificado al correo electrónico <a href="mailto:sgc@ut.edu.co">sgc@ut.edu.co</a> , desde su correo institucional.	Líder de Proceso	GD-P07-F03
5		Verificación y aprobación de cambios en el SGC	<p>Verifica la solicitud garantizando que el documento cumpla con los requisitos internos establecidos en cuanto a presentación y estructura.</p> <p><b>Si cumple</b> continúa en el paso 6</p>	Administrador Documental	

			<b>No cumple:</b> Comunica al interesado la causa por la cual se rechaza la solicitud de elaboración y/o modificación del documento, devuelve al paso 4.		
6		Actualización de la información en el SGC	<p>Si se trata de un nuevo documento, procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra el documento en el Listado Maestro de Documentos.</li> <li>• Identifica los documentos de referencia y procede a registrarlos en el Normograma.</li> <li>• Pública el documento en la página Web de la Universidad del Tolima.</li> </ul> <p>Si se trata de actualizar un documento, procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza el Listado Maestro de Documentos.</li> <li>• Revisa y ajusta los documentos que se vean afectados por dicha modificación.</li> <li>• Actualiza el documento modificado en la página web de la Universidad del Tolima. Guarda una copia digital del documento obsoleto en la carpeta correspondiente.</li> </ul>	Administrador Documental	GD-P07-F01 GD-P07-F02.

7		Socialización de cambios en el SGC.	Programa y realiza las socializaciones del documento necesarias para que sea de pleno conocimiento de los involucrados en su manejo, deja evidencia de la actividad de acuerdo al medio utilizado para la socialización (correo electrónico, spark, reunión, entre otros)	Líder Proceso Responsable	
8		Verificación semestral de uso de documentos y registros.	Realiza semestralmente y de manera aleatoria verificación de uso de los documentos y registros en cada uno de los procesos. Deja constancia con acta de la verificación.	Administrador Documental	Acta de reunión
9		FIN			

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

#### 3.1 Registros

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN		TRD
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo		Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final

#### 3.2 Registro de modificaciones

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN

