

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, actualización y publicación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en la Agencia de educación Superior de Medellín-Sapiencia.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento y termina con la divulgación y socialización de los cambios realizados.

3. RESPONSABLE

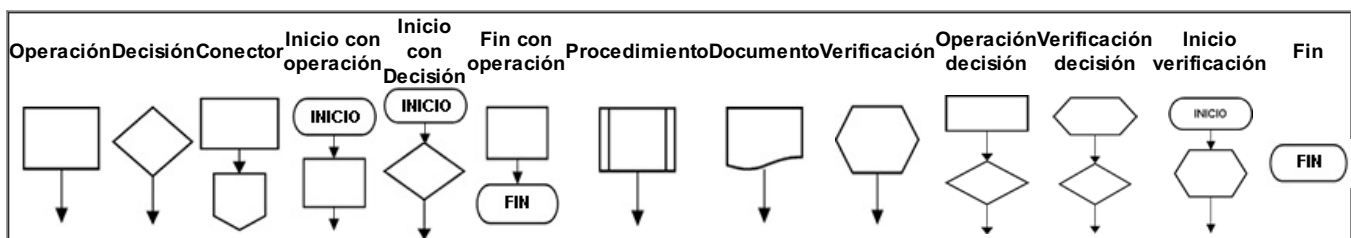
Es responsabilidad de los líderes de cada proceso, en conjunto con sus equipos de trabajo, dar cumplimiento a este procedimiento.

4. DEFINICIONES

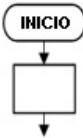
- **Caracterización de procesos:** Consiste en identificar las características de los procesos de la Agencia, y está orientada a ser el primer paso para adoptar el enfoque basado en procesos. Para caracterizar los procesos se recomienda hacerlo con base en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Se deben identificar elementos como: ¿quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo?
- **Copia controlada:** Documento aprobado, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realizan.
- **Copia no controlada:** Copia de un Documento que se suministra a los interesados, pero no se tiene responsabilidad de actualización. Se identifica como "Copia no Controlada".
- **Documento:** Información y su medio de soporte. Para los efectos de este procedimiento, se entiende que el término documento incluye: Manual, Procedimientos, Instructivos, Formatos, entre otros.
- **Documento obsoleto:** Es aquel documento que ha perdido vigencia por haber sido sometido a actualización y, por lo tanto, no tiene validez.
- **Formato:** Documento preestablecido en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro. Se puede encontrar en medio físico o magnético.
- **Instructivo:** Describe en detalle la secuencia lógica de pasos para que una persona pueda ejecutar una actividad específica, es un documento más minucioso que un procedimiento. Este puede ser de carácter transversal a un proceso o de carácter funcional a la forma de operar de un organismo, sin perjuicio de dejar de estar asociado a un proceso.
- **Listado maestro de documentos:** Es un documento en el cual se relacionan los documentos controlados del sistema de gestión de calidad, utilizando una codificación y estructura específica para su identificación.
- **Manual:** Documento que agrupa varias actividades de un proceso y/o que trata los elementos sustanciales de una temática organizacional. Ejemplo: manual de contratación, manual de interventoría, manual de calidad.
- **Procedimiento:** Es un documento de operación en el que se describe un conjunto de actividades precisas con secuencia lógica y ordenada; en él se consigna lo que se hace, cómo se hace, quién lo hace y qué registros se generan en su ejecución. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

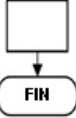
5. CONDICIONES INICIALES

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
	Identificación de la necesidad: Al interior de los procesos, se identifican las necesidades de creación, actualización o eliminación de documentos (caracterización, manuales, procedimientos, formatos,			

1	instructivos, entre otros). Para lo cual se informa al responsable de calidad a través de correo electrónico: "sistemacalidad@sapiencia.gov.co, especificando el tipo de necesidad que se tiene y los motivos. En ningún caso se modifica la forma o contenido de los documentos, sin previa notificación y visto buenos del Sistema Integrado de Gestión.		Líder del proceso y equipo de trabajo	Correo electrónico con solicitud
2	Verificación y aprobación de cambios: Desde el proceso de Gestión y Mejora de la Calidad se verifica la idoneidad de la creación, actualización, modificación o eliminación de los documentos, teniendo presente la necesidad planteada. Posteriormente se comunica al líder del proceso solicitante, la aprobación o desaprobación de la necesidad y los motivos.		Líder de calidad	N/A
3	Elaboración del documento: Una vez aprobada la necesidad, el líder de proceso y su equipo, crea, modifica o actualiza el documento en las respectivas plantillas, con el acompañamiento del responsable de calidad, con el fin de que los documentos que se generen cumplan con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión. Para la modificación y/o elaboración se debe tener en cuenta las directrices documentadas en este procedimiento en el ítem "orientaciones de forma" y las plantillas según el tipo de documento a realizar. Las plantillas reposan en el proceso de Gestión y Mejora de la Calidad.		Líder del proceso y equipo de trabajo	F-ES-GM001 Plantilla para elaborar caracterización de procesos F-ES-GM002 Plantilla para elaborar procedimiento. F-ES-GM003 Plantilla para elaborar manual. F-ES-GM004 Plantilla elaboración de instructivos. F-ES-GM005 Plantilla elaboración de formatos. F-ES-GM006 Plantilla para elaborar políticas F-ES-GM007 Plantilla para elaborar indicadores Nuevo documento generado
4	Revisión y aprobación: La creación o modificación de un documento deberá ser revisado por el líder del proceso antes de la aprobación y publicación en el sistema de calidad. En caso de que el área de Planeación Estratégica tenga recomendaciones sobre los documentos, éstos serán devueltos al líder para que realice los ajustes pertinentes. El documento elaborado y/o actualizado, es aprobado por el equipo del Sistema Integrado de Gestión.	 SI No 3	Líder del proceso y equipo de trabajo. Responsable de calidad	Nuevo documento generado
	Consolidación en el listado maestro: Cuando se cree una nueva versión, la anterior queda obsoleta y no se utiliza más.			

5	El control de la documentación incluye: • Ingresar el documento al FES-GM-008 Listado maestro de documentos. • Sacar del listado maestro de documentos el documento obsoleto y guardarlo en la carpeta de obsoletos de cada proceso.		Responsable de calidad	F-ES-GM008 Listado maestro de documentos . Correo enviado al líder del proceso
6	Socialización de los cambios: A través del correo sistemacalidad@sapiencia.gov.co se socializan los cambios en la documentación. Si se trata de un documento de manejo e interés de toda la Agencia, se da a conocer de forma masiva, en caso de que sea para uso exclusivo de un proceso, se envía únicamente a los interesados. Cada líder de proceso es responsable de realizar la socialización a su equipo de trabajo, guardar constancia y hacerla llegar al responsable de calidad.		Líder de calidad. Líder del proceso	Correo electrónico F-ES-GM008 Listado maestro de documentos

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTC ISO 9000:2015 Norma Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y Vocabulario-.

8. LISTADO DE ANEXOS:

P-ES-GM-004 Control de documentos y registros
 I-ES-GM-002 Elaboración y codificación de documentos
 F-ES-GM-001 Plantilla para caracterizar procesos
 F-ES-GM-002 Plantilla para elaborar procedimientos
 F-ES-GM-003 Plantilla para elaborar manual
 F-ES-GM-004 Plantilla para elaborar instructivos
 F-ES-GM-005 Plantilla para elaborar formato
 F-ES-GM-006 Plantilla para elaborar política.
 F-ES-GM-007 Plantilla ficha técnica indicador
 F-ES-GM-008 Listado maestro de documentos y registros
 F-ES-GM-021 Plantilla para elaborar documento específico

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	15/May/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Erika Bustamante Monsalve Cargo: Contratista Profesional Planeación Fecha: 15/May/2018	Nombre: Nalliby Giraldo Rúa Cargo: Contratista Asesor Planeación Fecha: 15/May/2018	Nombre: Sistema Integrado de Gestión Cargo: SIG Fecha: 15/May/2018