

1. Objeto: Definir los criterios y actividades para realizar el control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.

2. Alcance: Aplica para toda la información documentada que se genere, mantenga y controle en el marco de los Sistemas de Gestión implementados en la Universidad.

3. Referencias Normativas:

- **Decreto 1080 de 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.
- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 872 de 2003**, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades”.
- **Decreto 1072 de 2015**: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”.
- **Resolución 0312 de 2019**: “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.”
- **NTC ISO 9000:2015** Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
- **NTC ISO 9001:2015** Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- **NTC ISO 14001:2015** Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- **NTC ISO/IEC 17025:2017** Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
- **Resolución Rectoral No. 1756 de 2018**, “Por la cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión SIG de la Universidad de los Llanos, se regulan sus órganos de administración y se derogan otras resoluciones rectorales”.

4. Definiciones:

- **Alcance:** Parte del documento que define la extensión, las áreas, servicios y/o procesos a los cuales aplica.
- **Anexos:** Información adicional adjunta al final del documento que sirve de apoyo para la comprensión del mismo y aplicación de las actividades descritas. Incluye los formatos, diagramas, guías u otros documentos relacionados.
- **Control de cambios:** Tabla dentro del cuerpo de algunos documentos del Sistema Integral de Gestión que controla los cambios realizados en dicho documento. Contiene la fecha en que se realiza la modificación, una breve descripción de ésta y la nueva versión del documento.
- **Definiciones:** Parte de un documento que incluye el significado de los términos empleados en el documento que facilitan la comprensión del mismo.
- **Contenido:** Parte del documento que describe la actividad y da respuesta a las preguntas, ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿dónde?, ¿Con qué? y ¿por qué? Cuando sea aplicable en los procedimientos, el desarrollo incluye una tabla que contiene la descripción de la actividad, el responsable y el producto.
- **Documento:** Medio de soporte que puede ser en papel o digital.
- **Documentos externos:** Son todos aquellos documentos de origen externo que pueden incidir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades que realiza la Universidad, como: leyes, decretos, resoluciones externas, documentos del Ministerio de Educación, códigos, normas técnicas, convenios, etc.
- **Documentos internos:** Son todos los documentos emitidos por la Universidad en desarrollo de los procesos definidos para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema Integral de Gestión, su elaboración, aprobación y control, dependen de la propia Entidad.
- **Formato:** Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.
- **Guía:** Documento que describe en forma detallada una tarea durante la ejecución de un proceso y está basada en referencia bibliográfica.
- **Instructivo:** Es la descripción de actividades e instrucciones de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente.
- **Listado maestro de documentos:** Relación en la que se registran la identificación y las versiones de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

- **Referencias Normativas:** Conjunto de disposiciones de carácter jurídico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluyen la Constitución Nacional, las Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos Técnicos entre otros.
- **Plan:** Es una serie de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito. En dicho documento se definen responsables, presupuesto y tiempos de ejecución de las actividades.
- **Procedimiento:** Documento interno en el que se presenta de manera descriptiva la secuencia de las etapas para el desarrollo de un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados previstos.
- **Programa:** Un programa es una serie de pasos en secuencia para llevar a cabo un plan, proceso o actividad.
- **Registro:** Documento diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada.
- **Revisión:** Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace.
- **Versión:** Parte del encabezado de algunos documentos que indica la edición vigente del documento.
- Para el presente procedimiento se tomarán en cuenta además, todas las definiciones relacionadas en el capítulo 3 de la NTC ISO 9000 vigente.

5. Condiciones Generales:

5.1. Lineamientos generales para la producción de documentos del Sistema de Gestión:

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión deben cumplir con lineamientos que se indican a continuación:

- La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Los Llanos es la siguiente:


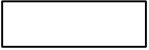
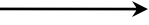






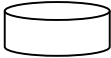
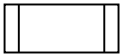

Fuente: Elaboración propia

5.1.1. Generalidades

- La estandarización de la producción documental permite dar uniformidad en la presentación de la información documentada, con excepción de los formatos, los cuales se diseñan ajustados a los requerimientos de información del proceso que los genera.
- El nombre de cada documento siempre se debe iniciar con las palabras procedimiento, plan, manual, etc., según el tipo de documento que se esté elaborando, excepto para los formatos, cuyo nombre debe indicar claramente su finalidad.
- La redacción de los documentos debe ser clara, precisa y coherente, de tal manera que se facilite su comprensión y no permita falsas interpretaciones. Adicionalmente, los objetivos, criterios y métodos se deben redactar en infinitivo o en tiempo presente y de forma impersonal, evitando el uso de términos en idioma extranjero, excepto cuando corresponda al lenguaje común de uso técnico.
- A lo largo del texto, se debe garantizar uniformidad en la terminología, ortografía y redacción, empleando un mismo término para designar cada concepto. El texto debería estar libre de términos subjetivos como suficientemente, generalmente, adecuadamente, apropiadamente o similares.
- Los términos en lengua extranjera, no considerados estándar en el país, se deben presentar en el numeral de definiciones.
- En la redacción de los documentos se deben utilizar frases cortas para facilitar el entendimiento.
- Siempre que sea apropiado y para limitar el tamaño de la documentación, se hace referencia a las normas técnicas y de gestión nacionales o internacionales aplicables.
- La fecha en los documentos emplea el formato DD/MM/AAAA.
- Para la versión de los documentos se utilizan dos números ordinales desde el 01 y avanzando consecutivamente con cada modificación.
- En los procedimientos y formatos, se usará el logotipo definido en el manual de identidad visual, siguiendo el modelo de encabezado indicado en este procedimiento.
- Las notas que se requieran incluir para ampliar información, dar explicación o ejemplos, restringir usos o aplicaciones, se hacen inmediatamente después del párrafo al cual hacen alusión, precedidas de la palabra "Nota" en mayúscula o minúscula.
- En la elaboración de los diagramas de flujo se emplean los símbolos presentados en la siguiente tabla:

Tabla 1: Símbolos para diagramas de flujo.


| SÍMBOLO | SIGNIFICADO | INSTRUCCIONES |
|---|--------------------|---|
|  | Inicio / Fin | Indica el inicio o final del proceso o procedimiento |
|  | Actividad | Describe brevemente la actividad que debe desarrollarse. |
|  | Sentido del flujo | Define la secuencia y orden en que deben ejecutarse los procesos o actividades. |
|  | Documento | Representa un documento relativo al proceso o actividad. El nombre del documento debe escribirse al interior del símbolo. |
|  | Copias | Se emplea cuando el documento tiene copias |
|  | Conector de rutina | Indica la conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro dentro de la misma página. El símbolo lleva en su interior un número. |

| SÍMBOLO | SIGNIFICADO | INSTRUCCIONES |
|---|---------------------------|--|
|  | Conector de página | Indica la conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro dentro de página diferente. El símbolo lleva en su interior una letra mayúscula. |
|  | Base de Datos | Representa una base de datos asociada al proceso o actividad. |
|  | Procedimiento relacionado | Enuncia los procedimientos relacionados, con el que se está formulando. |
|  | Archivo | Representa la actividad de archivo de los documentos o registros relacionados. |

5.1.2. Estructura de la información documentada producida por los procesos.

5.1.2.1. Encabezado

Los formatos se elaboran libremente, pero conservando siempre el logotipo de la Universidad en la parte superior izquierda del documento, así mismo, en la fila superior se muestra el nombre del proceso en letra arial, en la fila del centro el nombre del documento y en la fila inferior se definen cuatro celdas, que contienen el código, la versión, la fecha de aprobación y el número de páginas, como se muestra a continuación:

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|--|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS® | PROCESO DE XXXXXXXX | | | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO | | | |
| | Código: XX-XXX-XX | Versión: XX | Fecha de aprobación: DD/MM/AAAA | Página: 1 de 1 |

Para el diligenciamiento de la información anterior, es necesario tener en cuenta los siguientes términos:

- **Código:** El código se emplea para identificar y asociar un documento con un proceso o dependencia.
- **Versión:** Señala el número de ediciones que ha tenido el documento. Cuando se aprueba por primera vez se utiliza el número de versión cero (01) y se modifica consecutivamente.
- **Fecha de aprobación:** Indica la fecha de aprobación del documento por parte del líder de proceso.
- **Página:** Cada página debe numerarse haciendo referencia al total de páginas del documento, por ejemplo: página 1 de 3, página 2 de 3, página 3 de 3.

Nota 1: Ver como ejemplo el encabezado de este procedimiento.

Nota 2: La asignación de la codificación estará a cargo de la oficina asesora de Planeación.

5.1.2.2. Control de cambios

El control de cambios describe brevemente las modificaciones realizadas al documento, la fecha en que se realizan y la nueva versión que se genera por el cambio, para su respectivo control. En el caso de los formatos, el control de cambios se registrará solamente en el listado maestro de documentos.

| Versión | Fecha | Cambios | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|---------|------------|------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| 0X | DD/MM/AAAA | Documento nuevo. | Nombre Cargo | Nombre Cargo | Nombre Cargo |

5.1.2.3. Capítulos de los documentos:


Los documentos, de acuerdo a su naturaleza, pueden tener los siguientes capítulos:

- **Objeto:** Presente brevemente el propósito que se persigue con la aplicación del documento.
- **Alcance:** Presente de manera general los aspectos que cubre el documento y determine los responsables de su aplicación.
- **Referencias Normativas:** Presenta de manera general las normas sobre las cuales se soporta el documento, indicando el número, fecha de expedición y epígrafe.
- **Definiciones:** Describa el significado de los términos de carácter técnico que se empleen en la redacción del documento y no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.
- **Condiciones Generales:** Establezca las actividades, los requerimientos, las políticas o las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o actividad.
- **Contenido:** Describa utilizando un diagrama de flujo o tabla de descripción de actividades e identifique el cargo responsable. Cuando sea necesario en una actividad, remitir a un anexo o un formato, éste se debe referenciar en la columna Comentario al pie de la actividad, en el caso de que se utilice flujograma, o dentro de la descripción de la actividad, cuando se utilice tabla.
- **Flujograma:** Corresponde a la representación gráfica del procedimiento, guía o instructivo.
- **Listado de anexos:** En el caso del que el documento tenga anexos, se listan en este numeral.
- **Historial de Cambios:** Describa brevemente los cambios con relación a la versión anterior del documento.

El contenido de los documentos varía según el tipo, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:

| Tipo de documento | Objeto | Alcance | Referencias normativas | Definiciones | Condiciones Generales | Contenido | Flujograma | Listado de anexos | Historial de cambios |
|----------------------------|----------|----------|------------------------|--------------|-----------------------|-----------|------------|-------------------|----------------------|
| Caracterización de proceso | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | No | No | Sí |
| Manual | Sí | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | No | Opcional | Sí |
| Plan | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | No | Opcional | Opcional |
| Programa | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | Opcional | Opcional | Sí |
| Procedimiento | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Opcional | Opcional | Sí |
| Protocolo | Sí | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | Opcional | Opcional | Sí |
| Guía | Sí | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | Opcional | Opcional | Sí |
| Instructivo | Sí | Sí | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | Opcional | Opcional | Opcional |
| Formato | No | No | No | Opcional | No | Sí | No | No | No |
| Ficha técnica | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Sí | Sí | No | No | No |

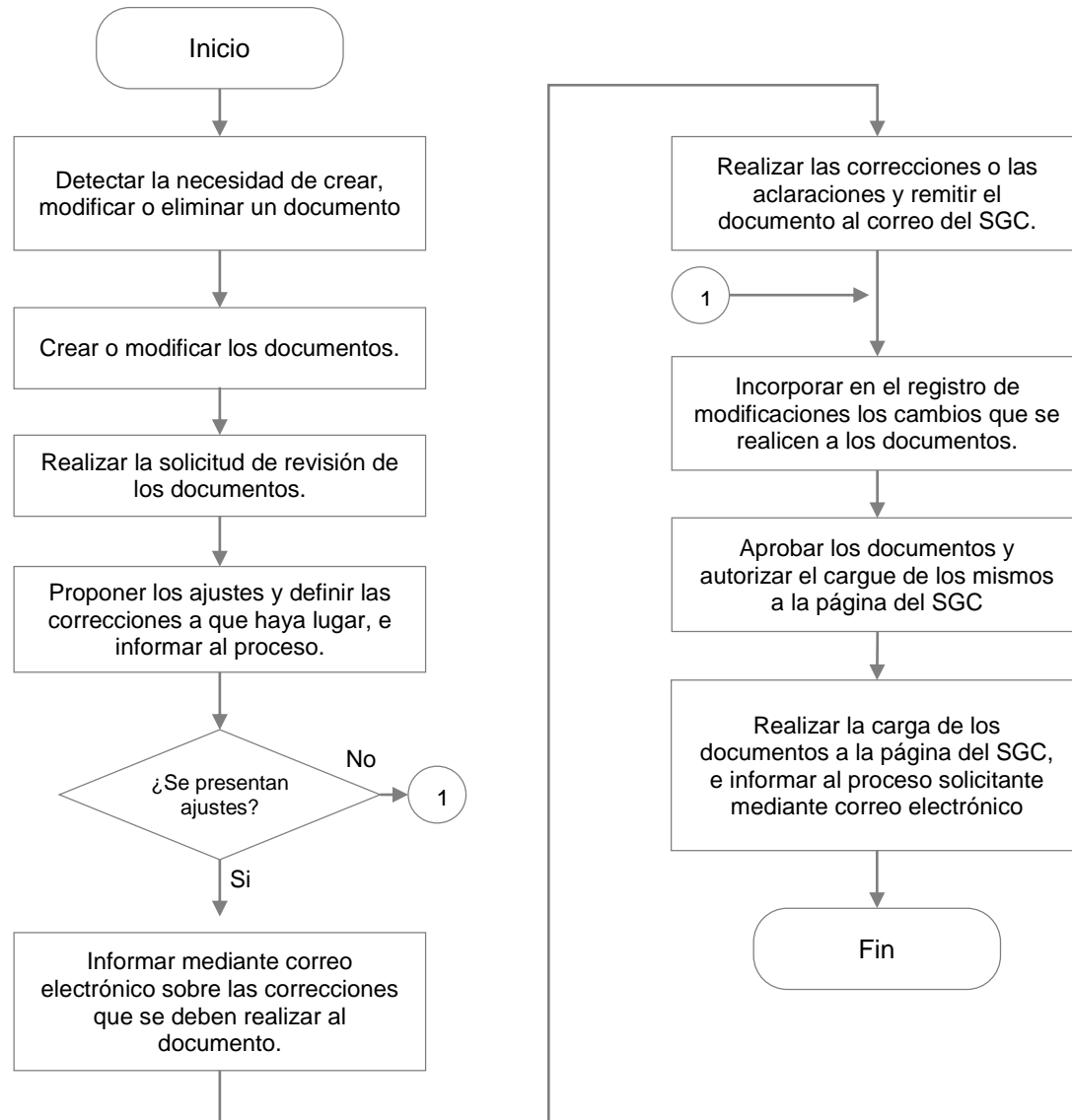
- Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación realizar el cargue a la página web del SIG de los documentos nuevos o de aquellos a los que se les generen nuevas versiones.
- La Oficina Asesora de Planeación designará a un equipo de profesionales con el fin de apoyar a los procesos en lo relacionado con el diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión, entre otras cosas, el control de la información documentada del proceso.
- La aprobación de los documentos nuevos o de las modificaciones que se realicen a documentos existentes, es responsabilidad del líder de cada proceso, jefe de oficina o unidad responsable, y se llevará a cabo una vez se realice la revisión técnica del documento por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- Los manuales que se generen en el marco de la implementación de los Sistema de Gestión de la Universidad, deberán ser aprobados por el líder de proceso correspondiente.
- En el caso de los documentos de los laboratorios que prestan servicios a la academia y los centros de práctica, la elaboración está supeditada al personal de apoyo de cada laboratorio o centro de práctica, su revisión y aprobación tendrá lugar por parte del coordinador del sistema de laboratorios o líder de centro de práctica.
- Los laboratorios que implementen un sistema de gestión bajo los requisitos de la NTC-ISO 17025, serán autónomos en definir la periodicidad de la revisión documental acorde a los criterios establecidos por el propio laboratorio y la aprobación de los documentos tendrá lugar por parte del director de laboratorio o quien haga sus veces. Los cambios realizados en la documentación se deberán reportar de manera oportuna a la oficina de Planeación, para su registro en el listado maestro de documentos.
- La divulgación e implementación de los documentos nuevos o de las nuevas versiones de documentos existentes es responsabilidad del líder de cada proceso, jefe de oficina o unidad responsable.
- Sólo los documentos que estén publicados a través de la página sig.unillanos.edu.co son considerados vigentes, las impresiones y otras versiones en medio físico o magnético, serán considerados copias no controladas.
- Los archivos que se adjunten al correo electrónico para su verificación, revisión técnica y ajuste deben estar en formatos editables (*Word, Excel, etc.*).
- El listado maestro de documentos tendrá una única versión en google drive, en la que se registrarán los cambios que se realicen a la información documentada del sistema, los cuales podrán ser consultados por los usuarios en tiempo real, el cual deberá estar cargado en la página del SIG.
- Cuando se deba realizar la eliminación, creación o actualización de información documentada del SIG que afecte a varios procesos, se debe realizar la planificación de cambios de tal forma que todos los responsables de las actividades nuevas o ajustadas se encuentren enterados para su correcta implementación. Es decir, cuando dos o más procesos tengan responsabilidades nuevas, rediseñadas o eliminadas frente a un documento, es necesario comunicar los cambios a todos los involucrados enviando el documento y el acta de aprobación con las tareas y compromisos definidos para la implementación de los cambios de forma planificada.
- Los documentos que contengan el historial de cambios (*Manuales, Planes, Protocolos, Guías, Procedimientos, etc.*), solamente conservarán las tres últimas modificaciones que se realicen, con el fin de optimizar el uso del espacio al interior del documento. En caso de que se deseen consultar versiones previas, deberán consultarse los documentos obsoletos con que cuenta el Sistema de Gestión de la Calidad.


| | | | |
|---|---|--------------------|--|
|  UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS | PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | |
| | Código: PD-GCL-09 | Versión: 11 | Fecha de aprobación: 01/03/2024 |
| Página: 8 de 10 | | | |

6. Contenido:

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|--|--|
| 1. | Detectar la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento. | Líder de cada Proceso o personal de apoyo | |
| 2. | Crear o modificar los documentos de acuerdo a la necesidad detectada. | Proceso solicitante | Documentos proyectados |
| 3. | Realizar la solicitud de: verificación, revisión, ajuste de documentos nuevos; o la modificación o eliminación de documentos existentes, a través del correo electrónico: coordinacionsig@unillanos.edu.co . Nota: En el correo electrónico se debe especificar y justificar dicha solicitud. | Proceso Solicitante | Correo electrónico |
| 4. | Proponer los ajustes y definir las correcciones a que haya lugar en el documento, e informar al proceso o procesos involucrados. Nota: En el caso en que no se presenten ajustes, se deberá continuar con la actividad 7. | Profesional de Apoyo de la oficina de Planeación encargado de cada proceso. | Correo electrónico |
| 5. | Realizar las correcciones sugeridas, o las aclaraciones pertinentes a los documentos, y remitir al correo coordinacionsig@unillanos.edu.co los documentos debidamente corregidos. | Proceso Solicitante | |
| 6. | Incorporar en el registro de modificaciones los cambios que se realicen a los documentos. | Profesional de Apoyo de la oficina de Planeación encargado de la gestión documental. | Listado maestro de documentos |
| 7. | Aprobar los documentos, ya sean documentos nuevos o nuevas versiones de documentos existentes y autorizar el cargue de los documentos aprobados a la página del SGC sig.unillanos.edu.co . Nota: En caso de que no se pueda llevar a cabo la reunión entre el líder del proceso y el profesional de apoyo de la Oficina de Planeación que realizó la revisión técnica del o los documentos, se podrán aprobar mediante correo electrónico. | Líder de cada proceso, director de laboratorios o centro de práctica y profesional de apoyo de la oficina de planeación. | FO-GDO-05 Acta de reunión o correo electrónico |
| 8. | Realizar la carga de los documentos a la página sig.unillanos.edu.co , e informar al proceso mediante correo electrónico. | Profesional de Apoyo de la oficina de Planeación encargado de la gestión documental. | |

7. Flujograma:



| | | | |
|---|---|--------------------|--|
|  UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS | PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | |
| | Código: PD-GCL-09 | Versión: 11 | Fecha de aprobación: 01/03/2024 |

8. Listado de anexos:

Este documento no cuenta con anexos.

9. Historial de Cambios:

| Versión | Fecha | Cambios | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|----------------|--------------|---|---|---|---|
| 09 | 18/11/2022 | Se cambia el nombre del procedimiento de "Procedimiento de control de documentos del Sistema Integrado de Gestión" a "Procedimiento de control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión" y se actualizan todos los numerales del documento para ajustarlo a la realidad operativa del proceso, además, se traslada el procedimiento del proceso de Gestión Documental a Gestión de la Calidad, atendiendo las recomendaciones de la auditoría de ICONTEC, debido a que este último es el proceso responsable de la operación del procedimiento. | Adriana Ramos A. <i>Prof. de apoyo de la oficina de Planeación</i> | Martha Soraya González <i>Jefe Of. de Archivo</i> | Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i> |
| 10 | 31/03/2023 | En atención al plan de mejoramiento del sistema de laboratorios se añadió la siguiente condición general: "Cuando se deba realizar la eliminación, creación o actualización de información documentada del SIG que afecte a varios procesos, se debe realizar la planificación de cambios de tal forma que todos los responsables de las actividades nuevas o ajustadas se encuentren enterados para su correcta implementación. Es decir, cuando dos o más procesos tengan responsabilidades nuevas, rediseñadas o eliminadas frente a un documento, es necesario comunicar los cambios a todos los involucrados enviando el documento y el acta de aprobación con las tareas y compromisos definidos para la implementación de los cambios de forma planificada". | José David Osorio L. <i>Prof. de apoyo de Planeación</i> | Adriana Ramos A. <i>Prof. de apoyo de Planeación</i> | María Paula Estupiñán Tiuso <i>Asesora de Planeación</i> |
| 11 | 01/03/2024 | Se actualizan las condiciones generales del documento, incluyendo la responsabilidad en la aprobación de los manuales que se generen en el marco de la implementación del Sistema de Gestión, y la conservación de los 3 últimos registros del historial de cambios en los documentos que lo contengan. | Adriana Ramos A. <i>Prof. de apoyo de Planeación</i> | Equipo de Calidad <i>Of. de Planeación</i> | María Paula Estupiñán Tiuso <i>Asesora de Planeación</i> |