



## **PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

NTC – ISO - 9001:2008

NTC – GP - 1000:2009

NTC-ISO/IEC 17025:2005



**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO	4
4.1. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	4
4.2. ASPECTOS DE FORMA	6
4.3. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	6
4.4 TIPOS DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	9
4.5. REVISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
4.6. CONTROL DE DOCUMENTOS	13
5. RESPONSABILIDADES	15
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	16
7. ANEXOS	17



## **1. OBJETIVO.**

Describir y unificar la elaboración y conformación de los documentos; así mismo, establecer los criterios para la revisión, aprobación, actualización y control de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## **2. ALCANCE.**

Las instrucciones de este procedimiento se aplican a los documentos internos (Manual de Calidad, Procedimientos, Manual de Funciones y Responsabilidades, Formatos e instructivos) y a los documentos externos (Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas Internacionales y Especificaciones Técnicas) que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## **3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES.**

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Procedimiento:** Documento que describe con alto grado de detalle el modo de realizar las actividades principales del Sistema de Calidad.
- **Registro:** Resultados obtenidos y consignados en un documento que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **UTP:** Universidad Tecnológica de Pereira.
- **Personal de planta:** Personas que prestan sus servicios a la Universidad como empleados públicos y se hallan vinculados por una relación legal y reglamentaria
- **Personal transitorio:** Personas naturales para el apoyo y gestión de labores administrativas, donde no exista el personal de planta, provendrán de una selección objetiva al perfil del cargo.
- **Copias controladas:** Son copias de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que circulan dentro de las instalaciones de la Universidad cumpliendo con los



controles establecidos, conservación y buen uso por parte del usuario.

- **Copias no controladas:** Son copias de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad cuya circulación no se controla.
- **Copias obsoletas:** Son documentos del Sistema de Gestión de la Calidad cuya aplicabilidad y/o veracidad no es vigente.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Formato:** Documentos donde se registra la información que evidencia los avances del Sistema de Calidad de forma operativa.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Registros:** Documentos que contienen los resultados obtenidos y que evidencian las actividades desempeñadas.

#### 4. CONTENIDO

##### 4.1. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La codificación de los documentos, es una combinación alfanumérica que se ubica en el encabezado del formato. Como se establece en la Tabla 1 y en la Tabla 2.

**TABLA 1. Codificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad**

<b>Código del documento</b>	<b>Definición</b>
<b>SGC- MC</b>	<b>SGC:</b> Sistema de Gestión de la Calidad <b>MC:</b> Manual de Calidad.
<b>SGC-MC-FOR-XX</b>	<b>FOR:</b> Formato del Manual de Calidad <b>XX:</b> Consecutivo del formato para el Manual de Calidad.



<b>SGC- MFR-XXX-(P/T)</b>	<b>MFR:</b> Manual de Funciones y Responsabilidades <b>XXX:</b> Número de identificación de la dependencia. <b>(P/T):</b> Identifica si es personal de planta o transitorio.
<b>SGC-MFR-XXX-FOR-XX</b>	<b>FOR:</b> Formato del Manual de Funciones y Responsabilidades <b>XXX:</b> Número de identificación de la dependencia. <b>XX:</b> Consecutivo del formato para el Manual de Funciones y Responsabilidades.
<b>SGC-PRO-XXX</b>	<b>PRO:</b> Procedimiento <b>XXX:</b> Consecutivo del documento
<b>SGC-FOR-XXX-XX</b>	<b>FOR:</b> Formato del Procedimiento <b>XXX:</b> Consecutivo del documento <b>XX:</b> Consecutivo del formato

**TABLA 2. Codificación de los documentos que hacen parte de los procesos y procedimientos de la Universidad Tecnológica de Pereira**

<b>Código del documento</b>	<b>Definición</b>
<b>000-XXX-XX-X</b>	<b>000:</b> Número de identificación de la dependencia. <b>XXX:</b> Letras identificadoras del procedimiento. Tres (3) letras, se usan generalmente las iniciales del nombre del procedimiento. <b>XX:</b> Número consecutivo del procedimiento. Dos (2) dígitos. <b>X:</b> Número consecutivo del formato para los procedimientos.



**000-XXX-INT-X**

**000:** Número de identificación de la dependencia.

**XXX:** Letras identificadoras del procedimiento. Tres (3) letras, se usan generalmente las iniciales del nombre del procedimiento..

**INT:** Indica que es un instructivo.

**X:** Número consecutivo.

## 4.2. ASPECTOS DE FORMA

### 4.2.1. Redacción

La redacción de los documentos se realiza de manera clara, con términos apropiados sin el uso de jergas y limitado uso de extranjerismos previamente descritos, todos los documentos se elaboran en el editor de texto Word redactados en idioma español, en tiempo presente, modo impersonal y sin errores ortográficos.

## 4.3. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.3.1. Contenido de los documentos

4.3.1.1. Encabezado: Todos los documentos deben tener en la parte superior izquierda el escudo de la Universidad Tecnológica de Pereira, en el centro tal como se muestra a continuación el texto siguiente en negrita y a la derecha el logo del Sistema de Gestión de la calidad.





**Versión: 6**

**Fecha: 2010-11-22**

**Código: SGC-PRO-002**

**Página 7 de 17**

4.3.1.2. Para los manuales y procedimientos, en la parte inferior del encabezado una fila donde se registra, la versión, la fecha, el código que identifica el documento y el paginado.

Versión: X	Fecha: AAAA-MM-DD	Código: SGC-PRO-XXX
------------	-------------------	---------------------

4.3.1.3. Para los formatos en la parte inferior de la hoja, alineado a la derecha una fila donde se registra el código del mismo.

4.3.1.5. Al final de cada documento se registra la responsabilidad de elaboración, revisión y aprobación:

Elaborado por _____	Revisado por: _____	Aprobado por _____
Cargo	Cargo	Cargo

#### **4.3.2. Contenido de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

4.3.2.1. Objetivo: Define el propósito que se busca con el procedimiento.

4.3.2.2. Alcance: Expresa el ámbito y aplicabilidad de los procedimientos.

4.3.2.3. Abreviaturas / Definiciones: Explica los términos y/o abreviaturas utilizados en el texto.

4.3.2.4. Contenido: Describe las actividades a realizar.

4.3.2.5. Documentos de Referencia: Relaciona los documentos que sirven como elementos de consulta para la correcta interpretación y aplicación del documento.

4.3.2.6. Anexos: Documento de apoyo, se utilizan para dar claridad, complementar o esquematizar una actividad.



#### 4.3.3. Contenido mínimo de los Procedimientos de la Universidad Tecnológica de Pereira

4.3.3.1 Nombre del procedimiento: Nombre con el que se identifica el procedimiento.

4.3.3.2 Responsable: Cargo responsable del procedimiento.

4.3.3.3. Objetivos: Define el propósito que se busca con el procedimiento.

4.3.3.4. Resultados esperados: Resultado que se obtiene del procedimiento.

4.3.3.5. Límites: Se identifica el punto inicial y final de cada procedimiento.

4.3.3.6. Formatos o impresos: Son todos aquellos formatos o impresos que se requieran para llevar a cabo el procedimiento.

4.3.3.7. Descripción específica: Contenido de los procedimientos por actividad.

#### 4.3.4. Contenido mínimo de los Manuales de Funciones y Responsabilidades de los Procesos Administrativos de la Universidad Tecnológica de Pereira

4.3.4.1 Identificación del cargo:

- **Denominación del Cargo:** Nombre que identifica el cargo.
- **Nivel:** Incluye el código y el grado del cargo.
- **Dependencia Jerárquica:** Es la dependencia a la cual está adscrito el cargo.
- **Número de cargos con la misma denominación:** Describe el número de cargos que existente en el proceso con la misma denominación.

4.3.4.2 Objetivo: Define el propósito que tiene el cargo.

4.3.4.3 Funciones del cargo: Describe las funciones específicas de cada cargo y los procedimientos que involucra.

4.3.4.4 Responsabilidades: Identifica las responsabilidades que implica cada cargo.



4.3.4.5 Competencias: Define los estudios, experiencia y perfil necesarios para cada cargo.

#### 4.3.5 Contenido de los formatos

Los formatos se estructuran de acuerdo con las necesidades de información que se requiere acopiar en los mismos. Presentan de manera clara y ordenada el conjunto de datos requeridos de acuerdo con cada procedimiento.

#### 4.4 TIPOS DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Los criterios a adoptar por los Procesos Administrativos de la UTP para el control de los documentos internos y externos del Sistema Gestión de la Calidad son los siguientes:

##### Figura 1. Niveles de la documentación del Sistema de Calidad



**Documentos internos:** Aquellos que emite la Universidad y que son de importancia relevante para el buen funcionamiento de la misma. Ellos son:

4.4.1.1. Manual de Calidad: Documento en el que la Alta Dirección y el Jefe de Calidad exponen la Política y Objetivos de Calidad, establecen el alcance y exclusiones del sistema,



describe la interacción de los procesos, define las responsabilidades con relación al Sistema de Gestión de la Calidad y hace referencia a la documentación necesaria para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos

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

4.4.1.3. Formato: Documento en el que se recopilan datos referentes a las actividades desarrolladas en los procedimientos.

4.4.1.4. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "cómo" desarrollar una actividad dentro de un procedimiento.

**4.4.2. Documentos externos:** Son emitidos por entidades externas a la Universidad y contienen información técnica o reglamentaria relacionada con las actividades que se desarrollan como leyes, resoluciones, normas de calidad, decretos entre otros.

#### **4.5. REVISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**4.5.1 Revisión:** Los documentos una vez elaborados deben tener una primera revisión por el responsable del proceso para verificar que los mismos aporten valor al proceso y solicita una segunda revisión por parte del Jefe de Calidad, que verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos del usuario.

**4.5.2. Aprobación:** Se realiza una vez haya culminado la revisión final del documento. Las actividades a desarrollar son las siguientes:

4.5.2.1. El responsable del proceso o director de laboratorio aprueba los documentos pertinentes del sistema que son parte de su gestión.



4.5.2.2. Al final de los documentos, se registran los responsables de su elaboración, revisión y aprobación.

4.5.2.3. El Jefe de Calidad o su Representante registra el documento en el Listado Maestro de Control de Documentos. (SGC-FOR-002-01)

**4.5.3. Actualización:** Se realiza cuando se estima necesario editar, modificar o anular un documento. Cualquier modificación requiere que el responsable del proceso realice el diligenciamiento del formato de Solicitud de Cambios en Manuales de Funciones y Responsabilidades - Procedimientos (SGC-FOR-002-03), todas las solicitudes deben ser enviadas a la Oficina de Calidad con el visto bueno del Jefe del proceso o el director de laboratorio, la Jefatura de Calidad es quién da la aprobación para la actualización de la información en los documentos. En el caso de cambios en funciones del personal de algún proceso, solicitud de nuevos manuales ó cambios en el nivel de contratación, la Jefatura de Calidad busca la aprobación del Jefe del Proceso de Personal. Los cambios a procedimientos son entregados directamente por la oficina de calidad al representante de cada proceso; los cambios en manuales de funciones se enviarán directamente a la Jefatura de Personal, quien por medio de acta de recibido entregará los manuales al Jefe de Proceso.

Toda modificación dentro del periodo de vigencia da lugar a una nueva versión del documento afectado, excepto lo contemplado en el numeral 4.6.1.5 de este procedimiento, la revisión y aprobación de los documentos se realizará de acuerdo con los numerales 4.5.1. y 4.5.2. Las actividades a considerar por parte del Jefe de Calidad o su Representante son las siguientes:

4.5.3.1. Actualizar el documento original que circula por la red con las correcciones o modificaciones aprobadas, en caso de tener copias controladas retirarlas de su lugar de uso y reemplazarlas por el actual.



4.5.3.2. Informar a los interesados sobre las actualizaciones realizadas.

4.5.3.3. Administrar una carpeta en medio electrónico con los documentos obsoletos del Sistema.

4.5.3.4. Revisar y aprobar nuevamente el documento conservando el código de identificación, según la administración del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver Tabla 1.

4.5.3.5. Actualizar la versión del documento.

4.5.3.6. Registrar los cambios en el formato Control de Cambios en los Documentos. (SGC-FOR-002-02).

4.5.3.7. Registrar la nueva versión en el Listado Maestro de Control de Documentos. (SGC-FOR-002-01)

**Tabla 1. Administración de la documentación del Sistema Gestión de la Calidad**

<b>Documento</b>	<b>Elabora</b>	<b>Revisa</b>	<b>Aprueba</b>	<b>Receptor</b>
Manual de Calidad	Funcionarios administrativos Gestión de Calidad	Jefe de Calidad	Vicerrector Administrativo Vicerrector de Investigación, Innovación y extension.	Jefe de Calidad o su Representante
Manual de Funciones y Responsabilidades	Funcionarios administrativos Gestión de Calidad	Responsable de proceso, Jefe de Personal y	Responsable de proceso Director de Laboratorio	Jefe de Proceso Director de Laboratorio
Procedimientos del SGC	Funcionarios administrativos Gestión de Calidad	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad.	Jefe de Calidad o su Representante
Procedimientos Administrativos	Funcionarios administrativos Gestión de Calidad	Responsable de proceso y Jefe de Calidad	Vicerrector Administrativo Vicerrector de Investigación, Innovación y extension.	Jefe de Proceso Director de Laboratorio



Formatos	Funcionarios administrativos Gestión de Calidad	Responsable de proceso y Jefe de Calidad	Responsable de proceso Director de Laboratorio.	Jefe de Proceso Director de Laboratorio
----------	--	---	--	--

**Nota:** Cuando sea necesario incorporar un nuevo cargo o cambiar el nivel a uno ya existente, se siguen los parámetros establecidos en el instructivo "Metodología para Evaluar Cargos Existentes y Nuevos en la UTP" del proceso de Personal.

#### **4.6. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Para asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican plenamente, las ediciones autorizadas se encuentran disponibles en la Red, a la cual tienen acceso los funcionarios de la Universidad. La UTP ha establecido los siguientes controles para el funcionamiento de la documentación:

##### **4.6.1. Control de documentos internos**

4.6.1.1. Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, poseen un código único de acuerdo a lo establecido en el punto 4.1.

4.6.1.2. Los documentos originales son los que se encuentran disponibles en la Red, se identifican con la palabra "ORIGINAL" ubicada en la parte inferior derecha de cada hoja del documento con la fecha en que se genera el documento y permanecen bajo la responsabilidad del Jefe de Calidad o su Representante, en caso de que se requieran copias controladas estarán bajo la responsabilidad del Jefe de proceso o director de laboratorio. Cualquier impresión del original que se encuentra en la red, sin previa autorización se tomará como **documento no controlado**.

4.6.1.3. Cuando se conserva un documento cuya aplicabilidad y/o veracidad no es vigente, éste se guarda en una carpeta en medio electrónico. Solo se guardará la última versión de los documentos obsoletos.



Las copias controladas que se emitan se identifican con la palabra "CONTROLADA" ubicada en la parte inferior derecha de cada hoja del documento con la fecha de su emisión.

4.6.1.4. Cuando se requiera realizar una corrección en un documento por un problema de redacción o de digitación, se solicita mediante el correo electrónico o por comunicación oficial al Jefe de Calidad o su Representante para que autorice las modificaciones pertinentes al documento y se realicen los comentarios al mismo.

4.6.1.5 La retención de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza de acuerdo con la tabla de retención establecida en Gestión de Documentos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

4.6.1.6. Los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, se almacenan como se relaciona a continuación:

Cada vez que se generen nuevas versiones el Jefe de Calidad o su Representante, notifica a Sistemas para realizar la actualización del respectivo Backup con el fin de proteger y salvaguardar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos obsoletos se guardan en una carpeta marcada con este fin y está a cargo del Jefe de Calidad o su Representante.

4.6.1.7. Registros: El control de registros se realiza de acuerdo como lo establece el procedimiento (SGC-PRO-003) y se archivan según la tabla de retención de documentos dispuesto por Gestión de documentos de la Universidad.

4.6.1.8. Los acuerdos, resoluciones, contratos y convenios emitidos por la Universidad cuentan con su respectiva revisión y aprobación tal y como se establece en el procedimiento (112-SGO-01 de la Secretaría General).



#### **4.6.2. Control de documentos externos**

4.6.2.1. Todo documento de origen externo que afecte el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad deberá estar debidamente dado de alta en el listado maestro de control de documentos (SGC-FOR-002-01).

Para garantizar que la Universidad cuenta con la última edición válida de las normas que influyen en la calidad de la labor, la Presidencia, Contraloría, Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Educación, actualizan e informan los cambios que se originan en sus documentos normativos, igualmente, todos los documentos que ingresen por medio de suscripciones son actualizados periódicamente; se tienen acuerdos con entidades para notificar de forma escrita o vía Internet, cualquier modificación parcial o total a las normas.

#### **5. RESPONSABILIDADES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>RESPONSABILIDAD(ES)</b>
Jefe de Calidad o su Representante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la coherencia de los documentos con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Aprobar la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.</li> <li>• Identificar los documentos internos y externos y registrarlos en el Listado Maestro de Control de Documentos.</li> <li>• Autorizar las modificaciones a los documentos, informar a los interesados sobre las mismas y retirar las copias controladas del lugar de uso de la versión anterior.</li> <li>• Identificar los documentos obsoletos y administrar su almacenamiento.</li> <li>• Registrar las modificaciones a los documentos en el Formato Control de Cambios</li> <li>• Subir al sistema los documentos internos y externos vigentes</li> <li>• Custodiar la documentación que está bajo su cargo.</li> <li>• Implementar, actualizar y divulgar este procedimiento</li> </ul>
Jefe de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y aprobar la solicitud de cambios en los Manuales de Funciones y Responsabilidades que le sean dirigidas por la Jefatura de Calidad y entregar los manuales que hayan tenido modificaciones en sus funciones.</li> </ul>



## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS



**Versión: 6**

**Fecha: 2010-11-22**

**Código: SGC-PRO-002**

**Página 16 de 17**

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD(ES)
Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar las actualizaciones de las normas que influyen en la calidad de la labor administrativa que ingresan por suscripciones o por comunicación directa de los organismos gubernamentales.</li> </ul>
Funcionarios Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la documentación que pertenezca a su área.</li> <li>Custodiar la documentación que esté bajo su cargo. (Documentos internos, documentos externos, registros).</li> </ul>
Responsables de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la documentación que pertenezca a su área, verificando que la misma aporte valor a su proceso y solicitar su incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Aprobar los documentos pertinentes del sistema que son parte de su gestión.</li> <li>Solicitar los cambios pertinentes de los documentos que hacen parte de su proceso.</li> </ul>
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar y mantener actualizado el backup del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NTC-GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Requisitos

Ley 57 del 5 de Junio de 1985. Publicación de actos administrativos.

Ley 594 del 14 de Julio de 2000. Ley General de Archivos

Anexo 1 de la Guía práctica de Gestión del Talento Humano - Metodología para Evaluar Cargos Existentes y Nuevos en la UTP.



**Versión: 6**

**Fecha: 2010-11-22**

**Código: SGC-PRO-002**

**Página 17 de 17**

## 7. ANEXOS

- ANEXO 1. (SGC-FOR-002-01) Listado Maestro de Control de Documento.
- ANEXO 2. (SGC-FOR-002-02) Control de cambios en los Documentos.
- ANEXO 3. (SGC-FOR-002-03) Solicitud de Cambios a Documentos.

Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
Funcionarios Administrativos

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Jefe de Calidad

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Vicerrector Administrativo