

2019

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTAL



MANUAL DE CALIDAD



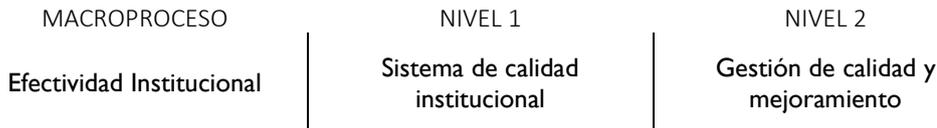
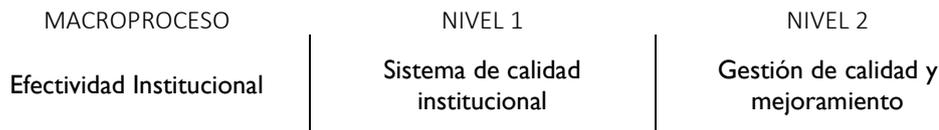


TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRESENTACION DE LA JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	3
2.1. Descripción General	3
2.2. Ubicación.....	4
2.3. Estructura organizacional	4
2.4. Servicios.....	5
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7
3.1. Misión.....	7
3.2. Visión.....	7
3.3. Política de calidad.....	7
3.4. Objetivos de calidad	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	8
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. ..	8
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	9
4.3.1. Aplicación.....	9
4.3.2. No aplicabilidad	10
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	10
4.4.1. Diagrama de procesos	13
4.4.2. Matriz de procesos.....	15
5. LIDERAZGO.....	15
5.1. Liderazgo y Compromiso.....	15
5.2. Política de calidad.....	16
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	17
6. PLANIFICACIÓN	17
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17
6.1.1. Riesgos.....	17
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	18
6.3. Planificación de los cambios.....	18
6.3.1. Control de documentos.....	18
6.3.2. Control de registros.	19
6.3.3. Registros	19
6.3.4. Codificación del sistema de gestión de la calidad.....	19
7. APOYO.....	20
7.1. Recursos	20
7.1.1. Generalidades.....	20
7.1.2. Personas	20
7.1.3. Infraestructura.....	21
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	21
7.2. Competencia	21

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2	
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento	
7.3.	Toma de conciencia.....		22
7.4.	Comunicación.....		22
7.5.	Información documentada		22
7.5.1.	Generalidades.....		22
7.5.2.	Creación y actualización.....		23
8.	OPERACIÓN.....		23
8.1.	Planificación y control operacional.....		23
8.2.	Requisitos para los servicios		24
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....		24
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....		24
8.4.	Control de los procesos y servicios suministrados externamente		24
8.5.	Produccion del servicio.....		24
8.6.	Liberación de servicios		25
8.7.	Control de salidas no conformes.....		25
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		25
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		25
9.1.1.	Generalidades.		25
9.1.2.	Satisfacción del usuario.....		25
9.1.3.	Análisis y evaluación.....		25
9.2.	Auditoria Interna		26
9.3.	Revisión por la dirección.....		26
10.	MEJORA.....		27
10.1.	No conformidad y acción correctiva.....		27
10.2.	Mejora continua.....		27
11.	DEFINICIONES		28
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....		29
13.	APROVACIÓN.....		29
12.	ANEXOS.....		30



1. INTRODUCCIÓN

El manual de calidad integra los principales aspectos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), estableciendo las responsabilidades que debe cumplir cada área dentro de los procesos de la Jefatura de Administración Documental dando respuesta al cumplimiento permanente de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, encontrando el alcance, los procedimientos, los procesos, las áreas involucradas y servicios establecidos para el sistema, con un enfoque de mejora continua basado en la regulación y garantía de preservar la memoria institucional de la Universidad de los Andes.

2. PRESENTACION DE LA JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

2.1. Descripción General

La Universidad de los Andes es fundada el 16 de noviembre de 1948 por un grupo de jóvenes liderado por Mario Laserna Pinzón, siendo la primera institución de educación superior privada en Colombia de carácter laico e independiente de los partidos políticos, ajena a defender los intereses de algún grupo social o económico¹.

El 25 de febrero de 1982 se crea el Archivo Institucional el cual es adscrito a la Biblioteca Central de la Universidad de los Andes. Luego en 1989 el Archivo Institucional pasa a depender de la Secretaria General contando con acervo documental de 5'000.000. En el 2007 y 2008 la Secretaria General realizó el diagnóstico situacional del Archivo Institucional.

El 15 de abril de 2009 el Comité Ejecutivo aprueba el cambio de nombre a Oficina de Administración Documental. El 09 de diciembre de 2009 el Comité Directivo aprueba la creación del Comité de Gestión Documental.

En el 2010 hasta el 2015 la Jefatura de Administración Documental se enmarca en trabajar con un grupo de profesionales formados y capacitados en archivística, gestión y procesos documentales; encargados de crear, desarrollar y aplicar las políticas y lineamientos necesarios, para llevar a cabo la adecuada administración documental de la Universidad.

¹ Universidad de los Andes. (2019). Historia [Página Web]. Recuperado de <https://uniandes.edu.co/es/universidad/informacion-general/historia>.

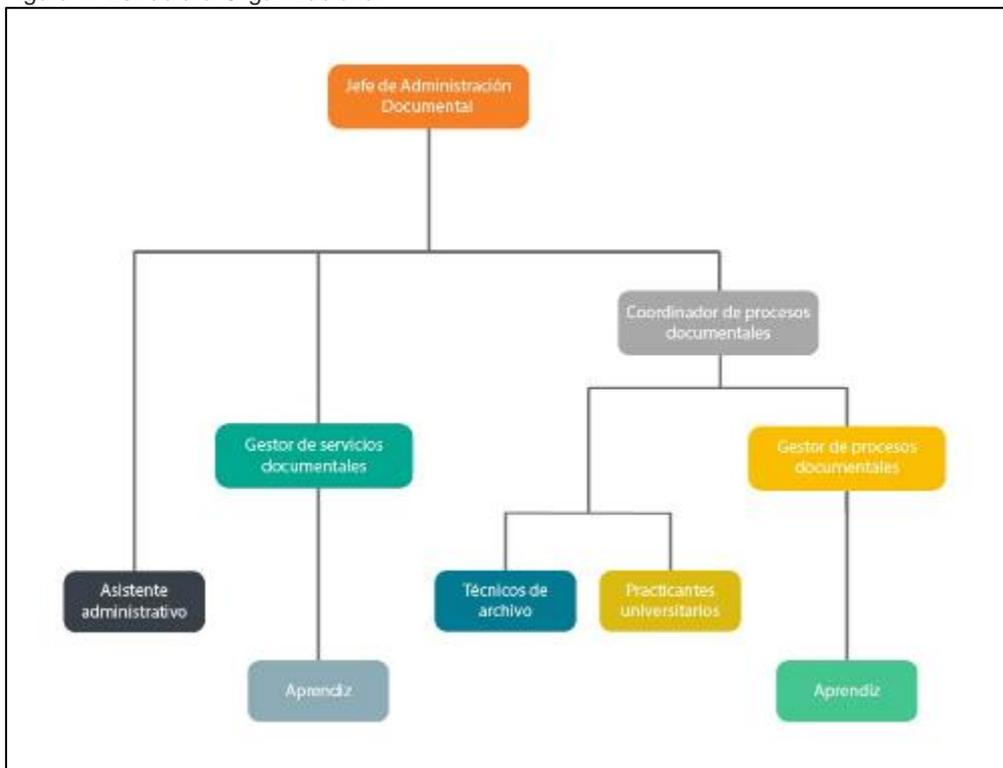
MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento

2.2. Ubicación

La Jefatura de Administración Documental se encuentra temporalmente ubicada dentro del campus de la Universidad de los Andes en Bogotá D.C. Colombia Calle 19 A No. 1 – 37 Bloque Z 202. De acuerdo con el proyecto arquitectónico de la Universidad, se tiene planeada la construcción del espacio de la Jefatura de Administración Documental en la Sociedad Bolivariana de Colombia en Cl. 20 #5-17.

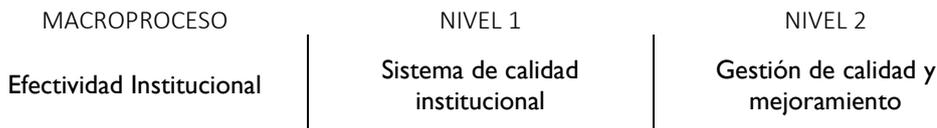
2.3. Estructura organizacional

Figura 1. Estructura Organizacional



Fuente: Jefatura de Administración Documental²

² Administración Documental. (2019). Estructura Organizacional [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/nosotros>.



2.4. Servicios

✓ Normalización

La normalización y estandarización en los procesos permite establecer normas y políticas para la adecuada gestión documental en la universidad, brindando soluciones a problemas de producción de documentos y facilitando la organización, preservación, conservación, acceso, consulta y difusión de la información institucional a través de la reducción de costos y tiempo³.

✓ Asesoría

Asesoría en proyectos de organización en los archivos de gestión, es uno de los principales servicios que la Jefatura ha dispuesto para las Unidades Académicas y Administrativas, interesadas en cualquier tema relacionado con⁴:

- Conformación de Archivos de Gestión.
- Organización Documental.
- Organización de fondos Acumulados.
- Transferencia documental.
- Descarte Documental.
- Valoración Documental
- Reprografía de la Información.

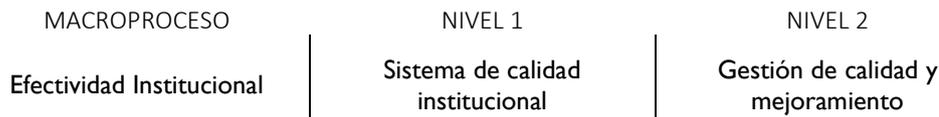
✓ Consulta y Préstamo Documental

La consulta y el préstamo documental permiten a la comunidad universitaria y al público en general acceder a los documentos de archivo central que conforman la memoria histórica (colecciones especiales, fototeca, planoteca y reconocimientos y condecoraciones) de la Universidad de los Andes, como apoyo a los procesos administrativos y a la investigación académica⁵.

³ Administración Documental. (2019). Servicios [Pagina Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/normalizacion-documental>.

⁴ Administración Documental. (2019). Servicios [Pagina Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/index.php/asesoria>.

⁵ Administración Documental. (2019). Servicios [Pagina Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/index.php/consulta-y-prestamo>.



Consulta Documental: Apoyo a la investigación histórica y cultural, a través de la consulta de la información que se encuentra disponible para la comunidad uniandina y personal externo.

Préstamo Documental: Apoyo a la investigación histórica y cultural, a través de la consulta de la información que se encuentra disponible para la comunidad uniandina y personal externo. Ofrecemos el servicio de préstamo de la información custodiada por el archivo central para las unidades académicas y administrativas de la universidad, de acuerdo con las políticas establecidas.

✓ **Capacitación**

Inducción en temas de gestión de documentos para los usuarios y comunidad universitaria, con el fin de orientar en los procesos documentales en diferentes soportes, que según su función tengan bajo su responsabilidad⁶.

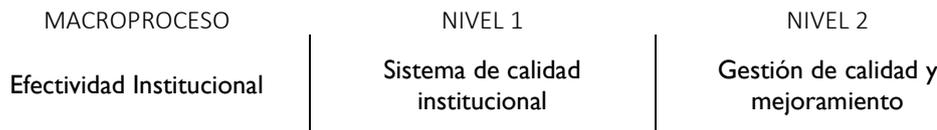
- Cursos.
- Capacitaciones e Inducciones.
- Orientación Técnica.

✓ **Custodia Documental**

La custodia de documentos que la Jefatura de Administración Documental ofrece, es una infraestructura para el almacenamiento de los documentos de archivo que son transferidos por las unidades productoras desde su archivo de gestión con destino al archivo central de la Universidad⁸.

⁶ Administración Documental. (2019). Servicios [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/index.php/capacitacion>.

⁸ Administración Documental. (2019). Servicios [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/index.php/custodia-docuemental>.



3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. Misión

Garantizar la conformación y preservación de la memoria institucional, siguiendo estándares y buenas prácticas nacionales e internacionales, que aseguren el acceso a la información⁹.

3.2. Visión

Ser garante en la construcción de la memoria Uniandina, a través de la prestación de servicios transversales de gestión documental que apoyen a la Universidad en la difusión de su legado¹⁰.

3.3. Política de calidad

Nos comprometemos con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios en cuanto a la gestión, acceso y uso de la información institucional; contribuyendo a la conformación y preservación de la memoria Uniandina mediante la prestación de servicios en gestión documental que incorporen la normatividad vigente, buenas prácticas y un equipo de trabajo interdisciplinar¹¹.

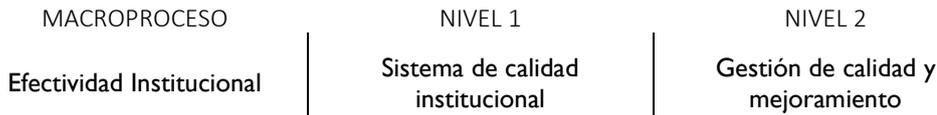
3.4. Objetivos de calidad

- Diseñar estrategias que apoyen los servicios en gestión documental con una mirada interdisciplinar que respondan a las necesidades de nuestros usuarios y les permitan la puesta en valor de la memoria institucional.
- Articular el trabajo de áreas afines a procesos y servicios relacionados con el uso y gestión de la información en la Universidad de los Andes para generar acuerdos y normativa que satisfagan las necesidades de organización, acceso, consulta y recuperación de su información.

⁹ Administración Documental. (2019). Nosotros [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/nosotros>.

¹⁰ Administración Documental. (2019). Nosotros [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/nosotros>.

¹¹ Administración Documental. (2019). Sistema de Gestión de Calidad [Página Web]. Recuperado de <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/politica-de-calidad>.



- Posicionar los servicios de gestión documental como un eje transversal en la Universidad con el fin de consolidar la construcción colectiva de la memoria institucional.
- Apropiar buenas prácticas en gestión documental mediante el estudio de los procesos consolidados en distintas organizaciones y realizando una autoevaluación periódica de los nuestros¹².

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

El objetivo de la comprensión del contexto organizacional del sistema de gestión de calidad es determinar los aspectos internos y externos que puedan afectar los objetivos de calidad y la planificación de la unidad frente al sistema.

Para comprender el contexto organizacional de La Jefatura de Administración Documental de la Universidad de los Andes, se estructuró una matriz de DOFA (Fortalezas, debilidades, Oportunidades y Amenazas), donde se identificaron los aspectos internos y externos con su respectivo direccionamiento estratégico (planes de acción) y la capacidad para lograr resultados previstos en el sistema de gestión de calidad.

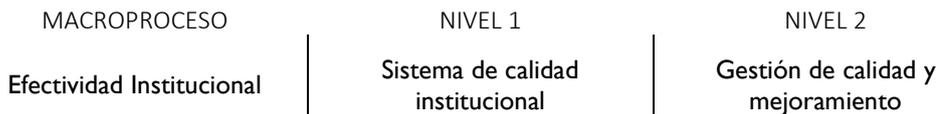
El contexto de la organización se mantendrá en seguimiento y revisión (matriz) ya que los aspectos internos y externos pueden cambiar frente a nuevos eventos que afecten procesos y prestación servicio de la unidad.

Véase. Anexo 1. Matriz DOFA

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas son el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización. Más formalmente, la norma ISO 9001:2015 define como “partes interesadas” *a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan causar impacto en su capacidad para proveer productos y servicios de la Jefatura de Administración Documental o cuyas*

¹² Ibid. Pág. 6



*decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.*¹³ De forma más concreta, se está hablando de los propios clientes de la Unidad, los empleados, socios, propietarios o accionistas, proveedores y organismos reguladores.

Para este numeral se tiene documentado el formato de partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.3.1. Aplicación

La Jefatura de Administración Documental constituye, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad -SGC conforme a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2015, a través de la elaboración de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que están avalados y aprobados por la dirección junto la coordinación de procesos documentales, los cuales se exponen a continuación:

1. Estratégicos

- Efectividad institucional
- Gobierno y Gestión

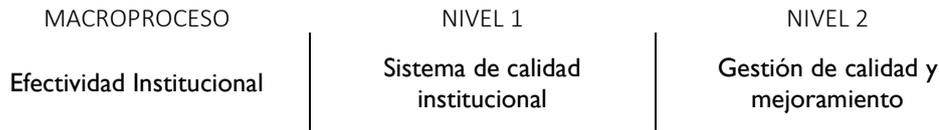
2. Misionales

- Generación e implementación de directrices y lineamientos documentales.
- Gestión de servicios documentales

3. De Apoyo

- Gestión Administrativa
- Gestión de TICS
- Gestión de espacios
- Jurídica
- Talento Humano

¹³ Asesoramiento de ISO/TC176. Guía de aplicación de la ISO 9001:2015. Icontec internacional 2017.



4.3.2. No aplicabilidad

La Jefatura de Administración Documental ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta unidad y son documentados como exclusiones.

- Trazabilidad de las mediciones 7.1.5.2,
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.3
- Propiedad perteneciente a los clientes, o proveedores externos 8.5.3

4.3.3. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La Jefatura de Administración Documental determino los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. Esto incluye no solo los procesos de prestación de servicios, sino también los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema, tales como auditoria interna, la revisión por la dirección y otros.

Un proceso es un conjunto de actividades que se interrelacionan o interactúan por el cual utilizan entradas a fin de entregar los resultados previstos, en cuanto la norma ISO 9001:2015, la Jefatura:

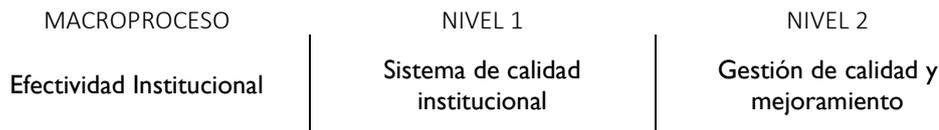
A). Determina las entradas requeridas y salidas esperadas de sus procesos, ya que la Jefatura mantiene información documentada conformada principalmente por tres formatos, flujo gramas, fichas y caracterizaciones de los procesos con sus respectivos responsables de cada actividad.

- Diagramas de flujo de los procesos.

Representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso.

Los diagramas de flujo contienen:

- Símbolo (Inicio, proceso, macro proceso, decisión, Final)
- Nombre de cada procedimiento del proceso.
- Cantidad de unidades académicas o administrativas que interactúan y responsables del proceso.



- Fichas de los procesos

Soporte de información que tiene por objeto recoger todas aquellas características relevantes para el control de las actividades reflejadas en el diagrama de proceso, y también para su correcta gestión.

Las fichas de proceso contienen:

- Objetivo
- Alcance
- Normatividad
- Responsabilidades
- Diagrama de flujo y descripciones de actividades (entradas, proveedores, salidas, clientes).
- Definiciones
- Documentos de referencia
- Indicadores
- Riesgos
- Control de cambios

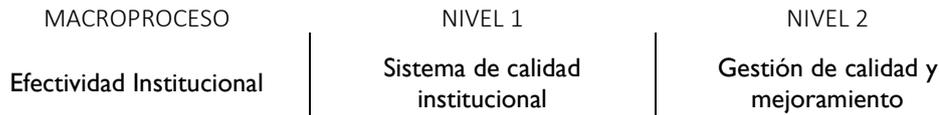
- Caracterizaciones de los Procesos

La identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como caracterización, estableciendo la relación con los demás procesos internos o externos, las entradas y salidas del proceso, los proveedores y clientes, permitiendo a los usuarios de la Universidad clarificar de manera muy sencilla la misión de la Oficina y la gestión de sus procesos.

La caracterización de los procesos de la contiene:

- Macro proceso, proceso nivel I y proceso nivel II al cual pertenece el proceso de nivel III.
- Objetivos, descripción, proveedores, entradas, clientes y salidas del proceso.
- Número de actividad, actividades, descripción de la actividad, responsables y documentos del proceso.
- Elaborado, revisado y el aprobado de quien realizó cada de estas actividades, con su respectivo cargo.

Ver anexo 2. Información documentada del sistema de gestión de calidad.



B) La Jefatura de Administración Documental determina y aplica criterios de control de procesos, por medio de *indicadores de desempeño* que están relacionados con el *seguimiento y medición de los objetivos de calidad* de la unidad.

C) La Jefatura de Administración Documental determina los recursos necesarios para los procesos tales como *personas, la infraestructura, el entorno para la operación de los procesos, los conocimientos de la organización y el seguimiento y medición de recursos*.

D) La Jefatura de Administración Documental asigna responsabilidades y autoridades para los procesos de su organización, mediante las descripciones de cargo.

E) La Jefatura de Administración Documental implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

En el siguiente gráfico se detallan los procesos que integran el SGC de la Jefatura de Administración Documental, que se describen a través del mapa de proceso y sus interrelaciones, se definen a través del esquema que se muestra a continuación, complementado mediante la Matriz de cumplimiento requisitos de los procesos frente a la Norma ISO 9001:2015.

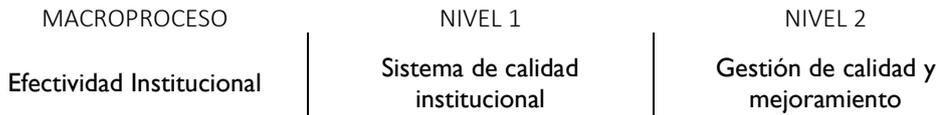
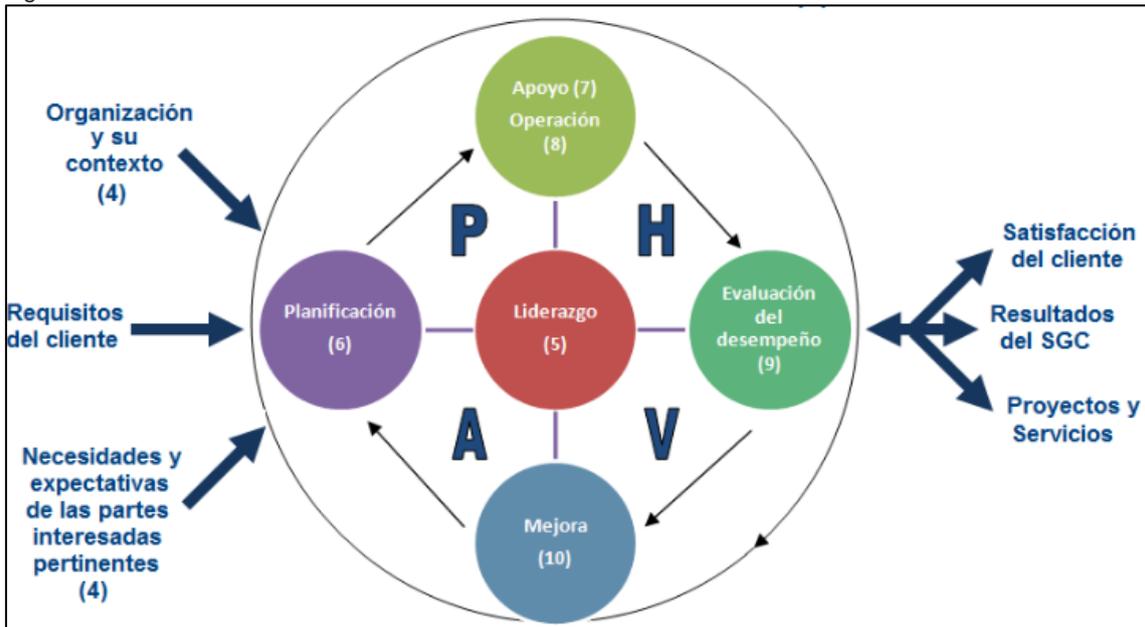


Figura 2. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización).

4.3.4. Mapa de procesos

El diagrama de procesos define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos de la Jefatura de Administración Documental, donde se realizan agrupaciones de varios procesos, en función del tipo de actividad y de su importancia.

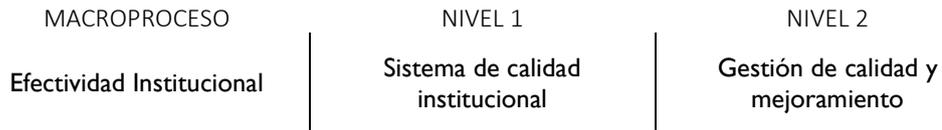
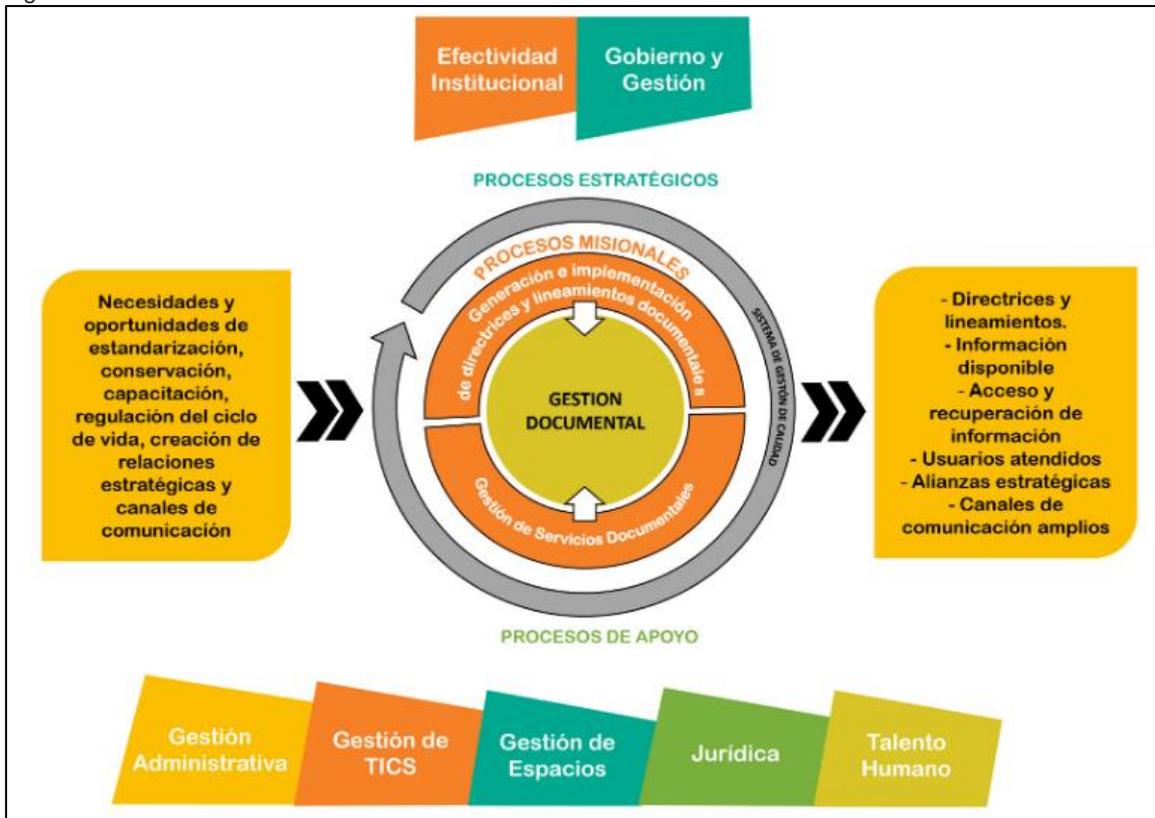


Figura 3. MAPA DE PROCESOS



Fuente. Universidad de los Andes. Jefatura de Administración Documental.

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento

4.3.5. Matriz de procesos

Nivel 1	Código	Nivel 2	Código	Nivel 3
Gestión documental	PRO-44-2-01	Generación de directrices lineamientos e instrumentos archivísticos	PRO-44-2-01-01	Elaboración/actualización de instrumentos archivísticos
			PRO-44-2-01-02	Elaboración y actualización de directrices y lineamientos.
	PRO-44-2-02	Servicios documentales	PRO-44-2-02-01	Formación de usuarios
			PRO-44-2-02-02	Consulta documental
			PRO-44-2-02-03	Satisfacción del cliente
			PRO-44-2-02-04	Seguimiento a unidades
			PRO-44-2-02-05	Valoración Documental
			PRO-44-2-02-06	Transferencia Documental
			PRO-44-2-02-07	Conservación y Disposición
			PRO-44-2-02-08	Descarte Documental
			PRO-44-2-02-09	Reprografía
			PRO-44-2-02-10	Bodegaje
	PRO-44-2-03	Estrategias de comunicación	PRO-44-2-02-11	Relevo y custodia
PRO-44-2-02-12			Donación	
PRO-44-2-03-01			Estrategia de posicionamiento	
Sistema de calidad institucional	PRO-45-1-04	Gestión de calidad y mejoramiento	PRO-44-2-03-02	Estrategias conjuntas
			PRO-44-2-03-03	Mercadeo de la información
			PRO-45-1-04-01	Control de indicadores de calidad
			PRO-45-1-04-02	Proyectos de mejora practicantes
			PRO-45-1-04-03	Gestión de incidencias y salidas no conformes
			PRO-45-1-04-04	Auditoría interna
PRO-45-1-04-05	Revisión por alta dirección			
PRO-45-1-04-06	Gestión del riesgo y acciones correctivas			

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

La Dirección de la Jefatura de Administración Documental debe implicarse directamente en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Siendo su responsabilidad transmitir la importancia de los objetivos establecidos en un ambiente en el que todos los miembros se encuentren involucrados.

Todas las actuaciones y el compromiso de la Dirección deben ejercerse siempre dentro de los límites que establecen los requisitos del SGC.

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que se establezcan la política y los objetivos de calidad para que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. • Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de la Jefatura. • Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. • Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles. • Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC. • Asegurar que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos. • Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad. • Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad. 		

5.2. Política de calidad

La Jefatura de Administración Documental es la unidad encargada de la organización y la buena gestión del ciclo de vida documental garantizando el acceso, la protección y conservación de los documentos que generen memoria institucional. El propósito de la Jefatura es brindar altos estándares en servicios que apoyen a las unidades administrativas y académicas de la

Institución en materia de Gestión Documental, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas por lo cual se compromete a:

- Contar con el personal idóneo, así como con los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades, orientando sus procesos en el cumplimiento de los requisitos aplicables de la norma NTC-ISO 9001:2015 promoviendo siempre la mejora continua de los mismos.
- De la misma manera se compromete a procurar el bienestar de sus colaboradores, brindándoles un ambiente adecuado para el desarrollo de los procesos.
- Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos en los cuales se encuentren oportunidades de mejora.
- Asegurar la conservación y el acceso a la información que represente material histórico para la Universidad.

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento

Lo anterior se logrará con el compromiso de todos los miembros de la Jefatura de Administración Documental y la alta dirección de la misma.

En el capítulo 3 del presente documento se presenta la [Política de Calidad](#) formulada en el Plan Estratégico en el 2018.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Dirección de la Jefatura de Administración Documental debe asignar los roles pertinentes en relación con el sistema de gestión de calidad, a fin de asegurar la eficiencia y el logro de los resultados previstos. Deberán establecer responsabilidades y autoridades específicas para los roles y asegurar que las personas de la organización comprendan y sean conscientes de sus asignaciones por medio de actividades de comunicación eficaces.

Las responsabilidades y roles se mostraran en una matriz de responsabilidades y en las descripciones de cargo de cada integrante de la Jefatura en el SGC definidos por la Dirección de Administración Documental.

6. PLANIFICACIÓN

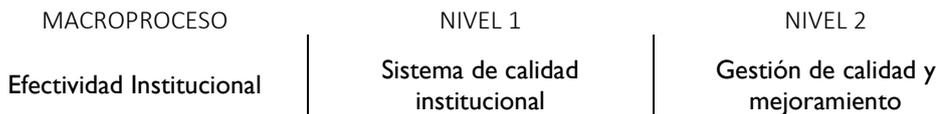
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Riesgos

La Norma ISO 9001:2015 respecto al pensamiento basado en procesos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, y para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan¹⁴.

La Jefatura determina sus riesgos y oportunidades y planifica acciones mediante el procedimiento para la gestión del riesgo, de acuerdo a la metodología definida, priorizando aquellos riesgos que impiden el

¹⁴ Norma Técnica Colombiana. (2015). Sistema de gestión de la calidad (Requisitos). Cuarta Edición. Suiza.



cumplimiento de su objeto, la misión y los objetivos de calidad en la unidad, instaurando los siguientes requisitos:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora.

Por el cual el propósito es evitar no conformidades, incluidas salidas no conformes y determinar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.

Los riesgos de la Jefatura son: Riesgos por procesos. Para todos ellos, se elabora una matriz de riesgos donde se podrán identificar, analizar, valorar y hacer su respectivo tratamiento con la ayuda de la guía de procedimientos de riesgos.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

En el capítulo 3 del presente documento se presenta los [Objetivos de calidad](#) formulados en el Plan Estratégico en el 2018-2.

También ver objetivos de calidad en:

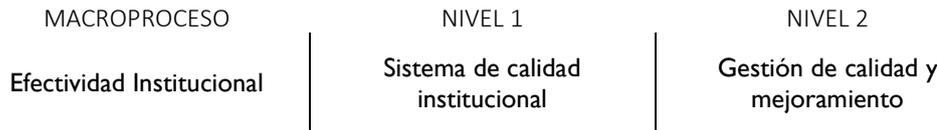
<https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/politica-de-calidad>

6.3. Planificación de los cambios

La Jefatura de Administración documental determina la necesidad de transformar su sistema de gestión de la calidad a fin de adaptarse a los cambios en su entorno del negocio, al igual que asegurar que se planifique, introducir e implementar de manera controlada cualquier cambio propuesto. Adicionalmente han establecido un procedimiento de elaboración y control de documentos y registros para realizar cambios que se requieran a los documentos del sistema de gestión de la calidad. Los documentos del sistema de gestión de calidad e internos deberán seguir los lineamientos establecidos en el “control de documentos” generado por Dirección de planeación y evaluación.

6.3.1. Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran controlados a través de la implementación del Proceso “Control de Documentos” ubicado con el código FOR-44-2-1-02, el cual realiza las siguientes actividades:



- ✓ Establecer los parámetros para la modificación, actualización, publicación, divulgación, distribución y disposición de los documentos.
- ✓ Antes de que un documento se tome como base para cualquier actividad, se precisa que este sea aprobado por alguien competente.
- ✓ Para cada modificación o actualización se deberá asignar una nueva versión de documentos.
- ✓ Una vez el documento haya sido aprobado, será incluido en el listado maestro de documentos.
- ✓ El responsable del proceso delimitará la documentación a sus procesos.

6.3.2. Control de registros.

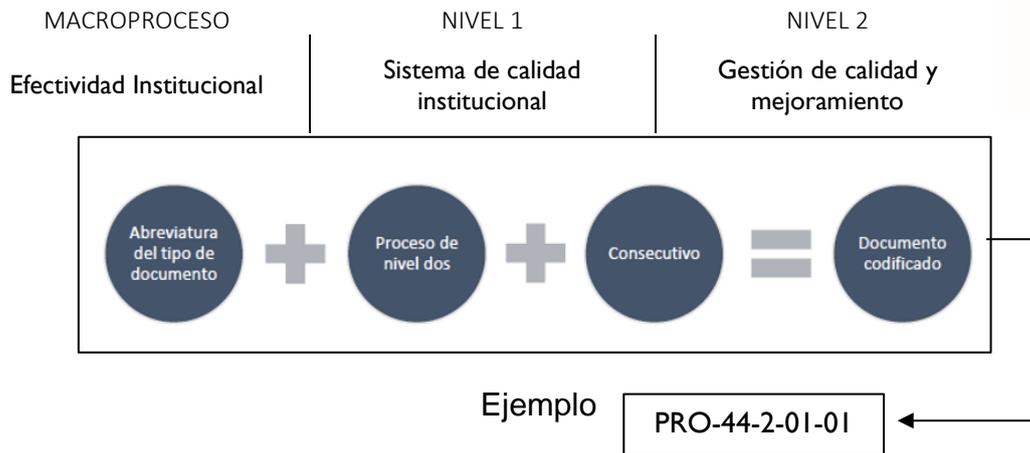
Los registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables. En este caso cada área es responsable de la generación de estos registros y debe asegurarse de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y destino final de los registros teniendo como herramienta principal la Tabla de Retención Documental (TRD) de la Unidad.

6.3.3. Registros

Se debe generar un código único para cada documento elaborado dentro de La Jefatura de Administración Documental dando a conocer el proceso de nivel 1, nivel 2 y nivel 3 de donde procede el número correspondiente a su elaboración. Los registros se establecen y conservan, para proporcionar evidencia de los resultados alcanzados, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

6.3.4. Codificación del sistema de gestión de la calidad

Los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Jefatura de Administración Documental, deben tener la codificación como establece “la guía de codificación y normalización de documentos”, ubicado con el código GUI-45-1-01-0 en la cual se muestra siguiente ilustración:



- Identifique el proceso de nivel dos al cual pertenece el documento que usted produjo.
- Identifique el último consecutivo creado del tipo del documento para así, colocar consecutivo al documento originado por usted.

Véase. Anexo 3. Control de documentos

Véase. Anexo 4. Guía para la codificación y normalización de documentos

7. APOYO

7.1. Recursos

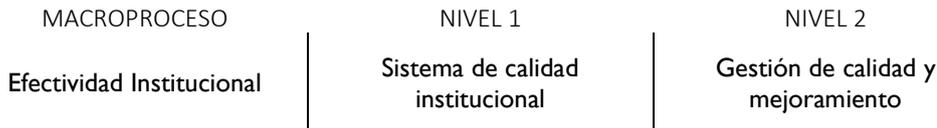
7.1.1. Generalidades

La Jefatura de Administración Documental asegura que la alta Dirección suministre los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para el funcionamiento eficaz.

Es responsabilidad de la alta Dirección suministrar los recursos necesarios, para el desarrollo de los procesos que realiza la Jefatura de Administración Documental, en cuanto a nuevos equipos tecnológicos o equipos de trabajo adecuados.

7.1.2. Personas

Es responsabilidad de la Dirección junto con el área Gestión Humana el proceso de selección, vinculación y evaluación del desempeño del equipo de trabajo, así como incentivar al equipo para el desarrollo de competencias y habilidades, que hagan que se fortalezca los conocimientos en pro de la Unidad.



La Dirección deberá:

- Determinar la competencia necesaria para el equipo de trabajo.
- Promover la participación de capacitaciones, talleres, conferencias, seminarios entre otros.

7.1.3. Infraestructura

La Jefatura de Administración Documental deberá determinar, suministrar y mantener las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad a los requisitos del producto, incluyendo:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones.
- Equipos de proceso, hardware y software.
- Servicios de soporte, como transporte o comunicaciones.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

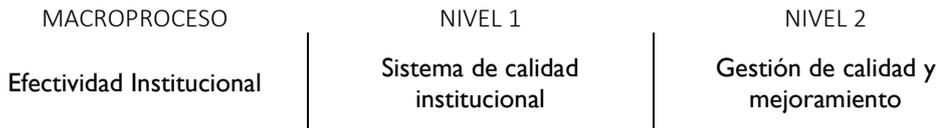
Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a los usuarios son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

La alta dirección debe asegurar que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado, brindando instalaciones con buena iluminación, puestos de trabajo ergonómicos, infraestructura, y un equipo humano con las mejores capacidades para la realización del trabajo.

7.2. Competencia

La Jefatura de Administración Documental determinará la competencia requerida para los cargos o actividades de la unidad que pueden afectar la conformidad de sus productos y servicios o la satisfacción del cliente y asegurar que las personas que desempeñan tales cargos realicen bien las actividades.

Es responsabilidad de la Dirección junto con el área Gestión Humana el proceso de selección, vinculación y evaluación del desempeño del equipo de trabajo, así como incentivar al equipo para el desarrollo de competencias y habilidades, que hagan que se fortalezca los conocimientos en pro de la Unidad.



La Dirección deberá:

- Determinar la competencia necesaria para el equipo de trabajo.
- Promover la participación de capacitaciones, talleres, conferencias, seminarios entre otros.

7.3. Toma de conciencia

La Jefatura de Administración Documental determinara actividades definidas para asegurar que las personas pertinentes que realizan trabajo bajo el control de la organización sean conscientes de la política y objetivos de calidad como: capacitaciones, sensibilización, integración, infografías de información, entre otras.

7.4. Comunicación

La comunicación es responsabilidad de la Dirección junto con el acompañamiento del Gestor de Servicios, quienes se encargan de implementar estrategias y medios necesarios para la difusión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Jefatura de Administración Documental.

Actividades de comunicación interna recomendables:

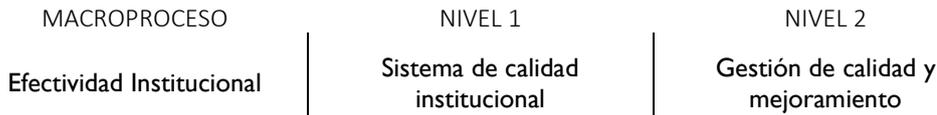
- Comunicación de la dirección con las distintas áreas de trabajo
- Reuniones Informativas
- Reuniones de comité de calidad
- Correos Electrónicos
- Página Web de Administración Documental

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad de la Jefatura de Administración Documental incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.
- Un manual de gestión de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.



- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2. Creación y actualización

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el proceso de Control de Información Documentada (FTC-45-1-01-01). Este procedimiento define el proceso para:

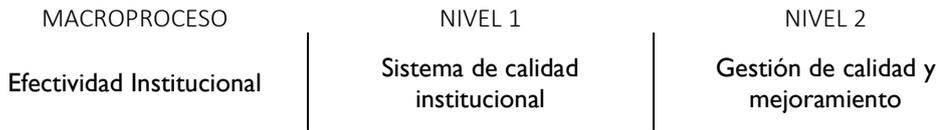
- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros de calidad queda definido en el proceso de Control de Registros (FTC-45-1-03-01).

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la Jefatura de Administración Documental se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos. El control de cambios planificados y revisados se lleva a través de la lista maestra de documentos (FOR-45-1-04-01).



8.2. Requisitos para los servicios

La Jefatura de Administración Documental determino los requisitos de sus productos y servicios, por medio de un pliego de condiciones que está en desarrollo, este cuenta con el propósito del servicio, necesidades y expectativas del cliente y finalmente los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Jefatura de Administración Documental dispone de mecanismos para dar información sobre los servicios que se ofrece, por medio del personal y canales de comunicación (sitio web, correo electrónico, telefonía) en respuesta a sus consultas, solicitudes y quejas y reclamos, por medio de encuestas que miden la satisfacción del servicio prestado.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

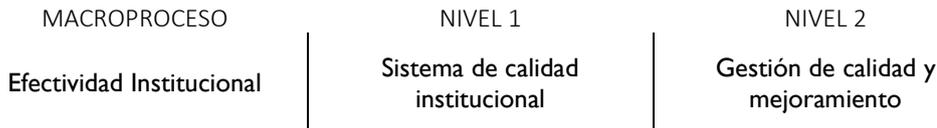
La Jefatura de Administración Documental, garantiza la planificación de las etapas de diseño y desarrollo de la prestación del servicio, tal como se describe en los diagramas de flujo y caracterizaciones de cada uno de los procesos que desarrolla la Jefatura.

8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente

Según con la cadena de valor de la Jefatura de Administración Documental, cuenta con procedimientos que permiten planear y desarrollar los procesos necesarios para la ejecución del servicio bajo condiciones controladas, por medio de actas de inventarios que incluyen:

- Información que describe las características del servicio (Proceso Misionales).
- Método de ejecución del servicio.

El tipo de alcance del control de provisión externa se controla por medio de una evaluación de proveedores y una auditoria que ayuda a medir el desempeño de buen servicio suministrado externamente.



8.5. Liberación de servicios

La liberación de los requisitos se establece a partir de unos requisitos aplicables antes de ser entregados al cliente. Donde se cuenta con unas actas de aprobación de una persona pertinente para verificar que se ha cumplido lo planificado.

8.6. Control de salidas no conformes

La Jefatura de Administración Documental ha establecido un proceso de gestión de incidencias y salidas no conformes (PRO-45-1-04-03), mediante el cual se establecen los requisitos y parámetros de control de las salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades.

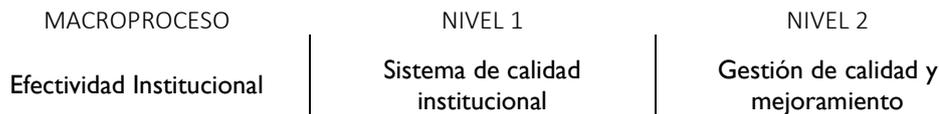
La Jefatura de Administración Documental planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que le permitan determinar si se está logrando los resultados esperados. La Jefatura implementara un cuadro de mando financiero para evaluar y analizar sus procesos.

9.1.2. Satisfacción del usuario.

Como unas medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Jefatura de Administración Documental realiza un seguimiento de la retroalimentación del cliente para evaluar la satisfacción y determinar oportunidades de mejora, donde la unidad realiza encuestas (FOR-44-2-02-03) al finalizar la prestación del servicio.

9.1.3. Análisis y evaluación.

La Jefatura de Administración Documental analiza y evalúa los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos y servicios cumplen los requisitos y determinar cualquier acción



requerida y oportunidades de mejora, a través de indicadores de gestión e indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

9.2. Auditoría Interna

Se ha establecido el proceso de auditoría interna (PRO-45-1-04-04), en el que indica la metodología seguida para verificar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos internos de los usuarios y de la normatividad 9001:2015, que se quiere implementar y que se mantenga eficazmente. La unidad establece y mantiene un programa de auditoría interna que consta de 4 formatos, plan de auditoría (FOR-45-1-01-10), programa anual de auditoría (FOR-45-1-01-09), lista de verificación de cumplimiento (FOR-45-1-01-11), informe de auditoría (FOR-45-1-01-12) y una evaluación al equipo auditor (FOR-45-1-01-13).

Ver. Anexos 5. Plan de auditoría interna.

9.3. Revisión por la dirección.

La Dirección deberá desarrollar una actividad de revisión anualmente (primer trimestre del año), verificando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), incluyendo la revisión de todos los capítulos que lo componen. La alta dirección analizará los resultados obtenidos en el Sistema de Gestión de Calidad, y con ello se realizarán las correcciones o mejoras correspondientes. Teniendo como soporte el acta de revisión por la alta dirección (FOR-45-1-04-14).

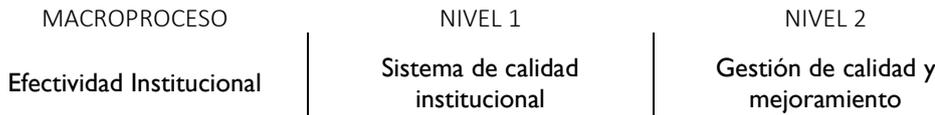
Teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.**

Se debe tener en cuenta que cualquier cambio de estructura organizacional, nuevos procesos y procedimientos, cambio de infraestructura, cambios en la operación del SGC, modificaciones importantes en la documentación deben estar incluidos en el manual de calidad para su seguimiento y control.

- **Los resultados de auditorías.** La revisión por la dirección incluye los resultados de las auditorías, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas, el seguimiento de las acciones tomadas sobre resultados de revisiones anteriores y las recomendaciones para las oportunidades detectadas por las auditorías (internas y externas).

- **Las inconformidades de los usuarios.** Se analizan los servicios que brinda la Unidad, teniendo en cuenta las sugerencias y/o reclamos recibidos por los



usuarios, para ser tomados como puntos importantes en la mejora continua de los procesos que conforman la Jefatura de Administración Documental.

- **El desempeño de los procesos.** Con la medición de los indicadores se valida si se está cumpliendo con los objetivos que el proceso requiere, una vez validados y presentados a todos los miembros del equipo, se deberán establecer o validar si se mantienen o cambian para el próximo periodo.
- **El estado de las acciones correctivas y preventivas.** Por cada proceso que conforma la Jefatura de Administración Documental estarán identificadas las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, estableciendo las fechas previstas para que cada acción esté implementada.

10. MEJORA

10.1. No conformidad y acción correctiva.

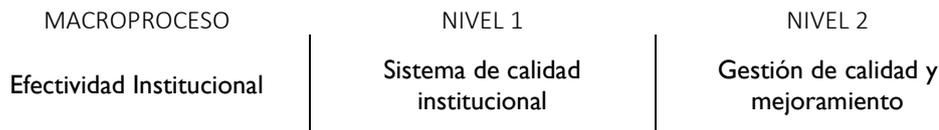
La Jefatura de Administración Documental ha establecido el proceso de gestión de riesgos y acciones correctivas (PRO-45-1-04-06) mediante el cual se asegura que gestione las no conformidades e implemente las acciones correctivas de forma adecuada. Por ende, se tiene una matriz donde se pueden plasmar las incidencias y salidas no conformes (FOR-45-1-04-08).

Ver. Anexo 6. Matriz de incidencias y salidas no conformes.

10.2. Mejora continua.

La Jefatura de Administración Documental tiene como compromiso asegurar que se mejore continuamente la convivencia, adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Por ende, se tiene un formato para este proceso (FOR-45-1-04-07).

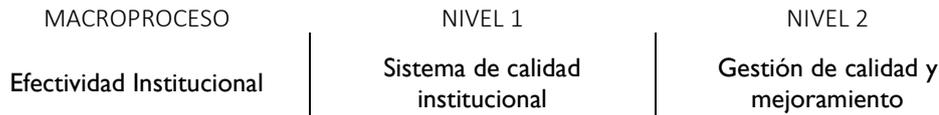
Ver. Anexo 7. Gestión de acción correctiva, preventiva y de mejora.



11. DEFINICIONES

Con el fin de normalizar el léxico que se va a utilizar en la construcción del Manual de Calidad y que se utilizará en la Jefatura de Administración Documental, a continuación, se muestra la terminología que fue utilizada.

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseable. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoria. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Calidad:** Grado en el que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto/servicio. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Documento:** Información y su medio de soporte, puede ser en papel, en disco magnético, óptico o electrónico o una combinación de estos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Estructura de la organización:** Descripción de responsabilidades, autoridades y responsabilidades entre el personal. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Formato:** Documento en la cual se consignan datos o información de una actividad en forma organizada y normalizada. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)



- **Información:** Datos que poseen significado. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008).
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Léxico:** Conjunto de las palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc. (Real Academia Española, 2001)
- **Listado Maestro de Documentos - LMD:** Es un formato que relaciona todos los documentos existentes en el Sistema de Gestión de Calidad. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Proceso:** Se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Producto:** Resultado de un proceso (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto/servicio. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008)

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2008).

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Actualización	Fecha
1	Elaboración	07/07/2016
	Publicación	dd/mm/aa
2	Actualización	13/05/2019
	Publicación	18/07/2019

13. APROBACIÓN

APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Fecha
Actualizó	Alexandra Nova Cortes	Practicante Universitaria	13/05/2019
Revisó	Marlen Torres	Coordinadora de procesos documentales	dd/mm/aa
Aprobó	Henry Sánchez Rengifo Marlen Torres	Jefe de Administración Documental Coordinadora de procesos documentales	dd/mm/aa

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de calidad institucional	Gestión de calidad y mejoramiento

14. ANEXOS

[Anexo 1. Matriz DOFA](#)

[Anexo 2. Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad.](#)

[Anexo 3. Control de documentos](#)

[Anexo 4. Guía para la codificación y normalización de documentos](#)

[Anexos 5. Plan de auditoria interna.](#)

[Anexo 6. Matriz de incidencias y salidas no conformes.](#)

[Anexo 7. Gestión de acción correctiva y de mejora.](#)