


2017

# JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL




**FICHA DEL PROCESO  
GESTIÓN DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO CONTINUO**

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 1 de 8</b>          |             |

### TABLA DE CONTENIDO

|  |   |
|--|---|
| 1. OBJETIVO .....  | 2 |
| 2. ALCANCE.....  | 2 |
| 3. POLITICAS .....   | 2 |
| 4. RESPONSABILIDADES.....  | 3 |
| 4.1 Responsable del proceso.....   | 3 |
| 4.2 Responsabilidades específicas .....  | 3 |
| 5. DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....                          | 4 |
| 5.1 Diagrama de flujo- Documentación de la información. ....                     | 5 |
| 5.2 Descripción de actividades – Documentación de la información .....           | 5 |
| 5.3 Diagrama de flujo- Control de Indicadores de Calidad .....                   | 5 |
| 5.4 Descripción de actividades - Control de Indicadores de Calidad .....         | 5 |
| 5.5 Diagrama de flujo- Proyectos de mejora practicantes.....                     | 5 |
| 5.6 Descripción de actividades - Proyectos de mejora practicantes.....           | 5 |
| 5.7 Diagrama de flujo- Gestión de incidencias.....                               | 5 |
| 5.8 Descripción de actividades - Gestión de incidencias.....                     | 5 |
| 5.9 Diagrama de flujo- Control de salidas no conformes.....                      | 5 |
| 5.10 Descripción de actividades - Control de salidas no conformes.....           | 5 |
| 5.11 Diagrama de flujo- Auditoria Interna .....                                  | 5 |
| 5.12 Descripción de actividades – Auditoria Interna .....                        | 5 |
| 5.13 Diagrama de flujo- Revisión por la alta dirección.....                      | 5 |
| 5.14 Descripción de actividades – Revisión por la alta dirección.....            | 5 |
| 5.15 Diagrama de flujo- Gestión del riesgo y acciones correctivas.....           | 5 |
| 5.16 Descripción de actividades – Gestión del riesgo y acciones correctivas..... | 5 |
| 6. DEFINICIONES.....   | 6 |
| 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....  | 7 |
| 8. INDICADORES .....   | 7 |

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 2 de 8</b>          |             |

9. BIBLIOGRAFÍA ..... 7

### 1. OBJETIVO


Implementar un modelo de Gestión de Calidad para la Jefatura de Administración Documental aplicando la norma ISO 9001:2015, adoptando un enfoque basado en procesos dando cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma, proporcionando uniformidad en los sistemas de gestión y documentación.

### 2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad SGC se desarrolla a partir de la documentación de los procesos con los que cuenta la Unidad (estratégicos, misionales, apoyo) a través de la medición y evaluación, finalizando con la divulgación del sistema a los interesados para su correcta implementación y mejora continua en los procesos.

### 3. POLITICAS

- Los indicadores del área de Sistema Integral de Archivo (SIA) se tomaran mensualmente para determinar el crecimiento y desempeño de sus procesos.
- Los indicadores de las Áreas de Procesos Documentales y Servicios Documentales se tomaran semestralmente para determinar el crecimiento y desempeño de sus procesos.
- Anualmente se darán a conocer a todo el equipo de la Jefatura de Administración Documental, el resultado de los indicadores mostrando la gestión realizada en el año para su posterior toma de acciones de mejora.
- El manual de calidad es el documento oficial en el que se dan a conocer el conjunto de requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, manejara versiones de acuerdo a los cambios presentados en la norma.
- Los documentos generados en los procesos del SGC, que sean elaborados y/o actualizados, se deben presentar al equipo de la Jefatura de Administración Documental, y publicar en el sitio establecido para que puedan ser consultados.
- El listado maestro de documentos debe estar actualizado con la información pertinente de cada proceso.
- El proceso de auditorías se debe llevar a cabo semestralmente y los procesos que se auditen serán avisados con anticipación de las fechas establecidas en el cronograma.

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 3 de 8</b>          |             |

- Se deben dar a conocer los resultados de las auditorías y proponer acciones de mejora para el proceso.

#### **4. RESPONSABILIDADES**


##### **4.1 Responsable del proceso**

Coordinador de Procesos Documentales

##### **4.2 Responsabilidades específicas**

**Los practicantes de Ingeniería Industrial son responsables de:**

- Enviar por correo los formatos de recolección de información de indicadores a los procesos misionales de la Unidad.
- Mantener actualizado el archivo “Hoja de vida de indicadores” con los diferentes datos obtenidos en la recolección de información.
- Realizar los cálculos en el archivo “Hoja de vida de indicadores” y analizar los resultados obtenidos.
- Elaborar y presentar a todo el equipo de la Jefatura de Administración documental los resultados de los indicadores de gestión, mostrando su transformación según con la información histórica con la que se cuente, para realizar comparaciones y análisis entre años.
- Mantener actualizado el manual de calidad para su divulgación y consulta.
- Mantener actualizada la lista maestra de documentos (LMD).
- Elaborar y ajustar los formatos, asignando un código único que lo identifique.
- Realizar el cronograma de auditorías.
- Realizar las auditorías internas, diligenciando el formato de lista de chequeo.
- Mantener informado al Coordinador de Procesos Documentales acerca del estado de las auditorías y resultados obtenidos.
- Construir el informe de auditorías de los procesos para evaluar el estado del sistema de Gestión de Calidad de la Jefatura de Administración documental.
- Divulgar en el sitio establecido todos los documentos, actuaciones y avances del Sistema de Gestión de Calidad de la Jefatura de Administración documental.
- Hacer una revisión continua de las incidencias, gestión del riesgo, acciones correctivas y correctoras para mantener actualizada la matriz de Modo Efecto de la falla- AMEF.

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 4 de 8</b>          |             |

**La Coordinación de Procesos Documentales es responsable de:**

- Apoyar la recolección, elaboración y difusión de los indicadores de gestión.
- Apoyar el desarrollo de las auditorías que realicen los practicantes de Ingeniería Industrial.
- Realizar en conjunto con los practicantes de Ingeniería Industrial el informe de auditorías, enviando al dueño del proceso el resultado.
- Aprobar los cambios y actualizaciones que se realicen al Manual de Calidad.
- Aprobar la publicación de las actuaciones y avances que se generan en el SGC.
- Supervisar las incidencias, gestión del riesgo, acciones correctivas y correctoras para mantener actualizada la matriz de Modo Efecto de la falla- AMEF.


**El Equipo de la Jefatura de Administración documental es responsable de:**
























- Los líderes de los procesos se encargan de aprobar los documentos generados a partir del modelo de Gestión de Calidad.
- Los líderes de los procesos son los responsables de difundirlo e implementarlos en su proceso.
- Los procesos responsables de generar indicadores deben mantener los datos actualizados y organizados.
- Diligenciar los formatos para la recolección de información de indicadores y enviarlos oportunamente.
- Llevar el control de los documentos producidos en el listado maestro de documentos (LMD) y seguir el código asignado al documento.
- Los líderes de los procesos implementaran las acciones de mejora a los procesos que realizan de acuerdo a los informes de auditoría.
- Participar activamente en el proceso de Gestión de Calidad proponiendo mejoras, ajustes y recomendaciones a los procesos para mejorar su calidad y desempeño.
- Revisar y llevar a cabo acciones correctores y correctivas dependiendo de la información encontrada en la matriz AMEF.


## **5. DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

### [5.1 Diagrama de flujo y descripción de actividades procesos de nivel 3.](#)

#### [5.1.1 Ficha de proceso – Documentación de la información PDF](#)


|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>                     | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA</b><br><b>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 5 de 8</b>          |             |

- [5.1.2 Diagrama de flujo- Documentación de la información.](#) 
- [5.1.3 Descripción de actividades – Documentación de la información](#) 
- [5.1.4 Ficha de proceso- Control de indicadores de Calidad](#) 
- [5.1.5 Diagrama de flujo- Control de Indicadores de Calidad](#) 
- [5.1.6 Descripción de actividades - Control de Indicadores de Calidad](#) 
- [5.1.7 Ficha de proceso – Proyectos de mejora practicantes](#) 
- [5.1.8 Diagrama de flujo- Proyectos de mejora practicantes](#) 
- [5.1.9 Descripción de actividades - Proyectos de mejora practicantes](#) 
- [5.1.10 Ficha de proceso –Gestión de incidencias](#) 
- [5.1.11 Diagrama de flujo- Gestión de incidencias](#) 
- [5.1.12 Descripción de actividades - Gestión de incidencias](#) 
- [5.1.13 Ficha de proceso – Control de salidas no conformes](#) 
- [5.1.14 Diagrama de flujo- Control de salidas no conformes](#) 
- [5.1.15 Descripción de actividades - Control de salidas no conformes](#) 
- [5.1.16 Ficha de proceso – Auditoria Interna](#) 
- [5.1.17 Diagrama de flujo- Auditoria Interna](#) 
- [5.1.18 Descripción de actividades – Auditoria Interna](#) 
- [5.1.19 Ficha de proceso – Revisión por la alta dirección](#) 
- [5.1.20 Diagrama de flujo- Revisión por la alta dirección](#) 
- [5.1.21 Descripción de actividades – Revisión por la alta dirección](#) 
- [5.1.22 Ficha de proceso –Gestión del riesgo y acciones correctivas](#) 
- [5.1.21 Diagrama de flujo- Gestión del riesgo y acciones correctivas](#) 
- [5.1.22 Descripción de actividades – Gestión del riesgo y acciones correctivas](#) 

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 6 de 8</b>          |             |

## 6. DEFINICIONES

- **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), 2015)
- **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), 2015)
- **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), 2015)
- **Calidad:** Grado en el que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto/servicio. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **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), 2015)
- **Indicadores:** Son los instrumentos de medición, basados en hechos y datos que permiten evaluar la calidad de los procesos. (Europarc España, 2002)
- **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), 2015)
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Proceso:** Se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos d entrada en resultados. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)

|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 7 de 8</b>          |             |

- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto/servicio. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir, controlar una organización respecto a la calidad. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS (Cadena de Valor)

- FOR-45-1-02-01 Hoja de vida de los indicadores.
- FOR-45-1-02-02 Recolección de inf. – Procesos
- FOR-45-1-02-02 Recolección de inf. – Servicios
- FOR-45-1-02-04 Recolección de inf. – SIA
- FOR-45-1-02-05 Lista de chequeo
- FOR-45-1-02-06 Informe de auditoría Interna
- FOR-45-1-02-07 Solicitud de mejora
- FOR-45-1-02-08 Encuesta de practicantes
- FOR-45-1-02-09 Informe de avance
- FOR-45-1-02-10 Plan de trabajo
- FOR-45-1-02-11 Acta de Proyecto fin

### EXTERNOS (Unidad académica, administrativa, entidad)

- ISO 9001:2015
- 


## 8. INDICADORES

No aplica

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Europarc España. (Noviembre de 2002). *Manual Guía para la definición e implantación de un sistema de indicadores de calidad*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2014, de



|   |  |                             |             |
|---|--|-----------------------------|-------------|
|  <b>Universidad de los Andes</b> | <b>JEFATURA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b>               | <b>Código</b>               | PRO-45-1-02 |
|   | <b>FICHA TECNICA<br/>Sistema de Gestión de Calidad SGC</b> | <b>Versión</b>              | 1           |
|   |  | <b>Fecha de publicación</b> |             |
|   |  | <b>Pág. 8 de 8</b>          |             |

[http://www.redeuroparc.org/sistema\\_calidad\\_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf](http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf)

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). *NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). *NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos*. Bogotá: ICONTEC.

| VERSIÓN | ACTUALIZACIÓN | FECHA      |
|---------|---------------|------------|
| 1       | Elaboración   | 06/03/2015 |
|         | Publicación   | 01/07/2015 |
| 2       | Elaboración   | 06/07/2016 |
|         | Publicación   | 19/07/2016 |
| 3       | Elaboración   | 18/07/2017 |
|         | Publicación   |            |

|         | NOMBRE                  | CARGO                             | FECHA      |
|---------|-------------------------|-----------------------------------|------------|
| ELABORÓ | Maria Alejandra Muñoz   | Practicante Universitarios        | 11/07/2017 |
|         | Silvana Lorena Tacan    | Practicante Universitarios        | 11/07/2017 |
| REVISÓ  | Marlen Torres Bohórquez | Coordinador Procesos Documentales | 11/07/2017 |
| APROBÓ  | Marlen Torres Bohórquez | Coordinador Procesos Documentales | 11/07/2017 |
|         | Henry Sánchez Rengifo   | Jefe Administración Documental    |            |