 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 1 de 39

*Copia Controlada*

**República de Colombia**


**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ**

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DEL  
MACROPROCESO N.  
“ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD”**


**2014**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 2 de 39

## INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO


### CONTROL DEL DOCUMENTO

Revisado por:	Aprobado por:
<p>_____</p> <p><b>VICTOR RAUL RINCÓN VIÑA</b> Gerente de Modernización Secretaría de Educación Municipal de Ibagué</p> <p>Fecha: Junio 26 de 2014</p> <p>_____</p> <p><b>MARIO FERNANDO OVIEDO OVALLE</b> Profesional Especializado Planeación Secretaría de Educación Municipal de Ibagué</p> <p>Fecha: Junio 26 de 2014</p>	<p>_____</p> <p><b>DIEGO FERNANDO GUZMÁN GARCÍA</b> Secretario de Educación de Ibagué</p> <p>Fecha: Junio 26 de 2014</p>


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 3 de 39

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por	Descripción del Cambio
01	Febrero 2010	Grupo de Modernización de la Secretaría de Educación	Elaboración del Documento
02	Febrero 2011	Grupo de Planeación de la Secretaría de Educación	Actualización del Documento por adopción de la estructura interna de la Secretaría de Educación
03	Diciembre 2012	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó el formato del documento</li> <li>Se cambió la palabra procedimiento por procedimiento</li> <li>Actualización del procedimiento de acciones correctivas y preventivas, teniendo en cuenta la metodología para el análisis de causa raíz y el nuevo formato incluido en el SGC, debido a la auditoría de ICONTEC, del pasado mes de octubre de 2012.</li> <li>Se fusionaron los procedimientos de acciones correctivas y preventivas en uno solo, para facilitar su operación.</li> </ul>
04	Junio de 2014	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación con el apoyo del Equipo Consultor	<p><u>Procedimiento de Control de Producto o Servicio No Conforme:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó de acuerdo con los lineamientos de la entidad y el uso de los formatos de identificación, registro y tratamiento.</li> </ul> <p><u>Procedimiento Auditorías Internas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyeron los nuevos formatos en el procedimiento de auditorías internas, relacionados con la evaluación del equipo auditor</li> <li>Se incluyeron las actividades de socialización del Plan de auditoría con los auditados.</li> </ul>


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 4 de 39

Versión	Fecha	Elaborado por	Descripción del Cambio
			<p>Procedimiento Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó el procedimiento eliminando algunos requisitos que generan mayor carga laboral en el desarrollo del proceso y no aportan en su eficacia, como son: 5 días hábiles para ajustes de un documento, listado de distribución de documentos (debido a que se manejan en medio magnético), sellos de copia controlada en todas las hojas, impresión de los documentos en cada área, entre otros.</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 5 de 39

## CONTENIDO

<b>SECCIÓN I – INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL .....</b>	<b>7</b>
1. DISTRIBUCIÓN.....	7
2. PROPIEDAD .....	7
3. JUSIFICACIÓN .....	7
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO .....	7
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO .....	10
6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO .....	10
7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN.....	11
<b>SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO .....</b>	<b>13</b>
1. PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA.....	13
1.1 Procedimiento N01.01 Auditorías internas de calidad.....	13
1.2 Procedimiento N01.02 Acciones Correctivas y Preventivas .....	19
1.3 Procedimiento N01.04 Control de Producto No Conforme.....	22
2. PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.....	26
2.1 Procedimiento N02.01 Archivo de Gestión.....	26
2.2 Procedimiento N02.02 Archivo Central.....	32
2.3 Procedimiento N02.04 Control de Documentos y Datos .....	35

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 6 de 39


## SECCIÓN I – INTRODUCCIÓN

Un manual de procesos y procedimientos permite conocer en forma descriptiva y detallada de la composición del Macroproceso, así como la caracterización de sus procesos, dentro de la cual se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que los rigen, con el fin de proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los Objetivos, la Misión y la Visión de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué.

Este manual recopila la información correspondiente al Macroproceso **N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**, así como los procesos, procedimientos y actividades comprendidas en el mismo, reflejando los acuerdos construidos entre los usuarios, los ejecutores de los procesos y los proveedores de los mismos, y ajustado con base en las observaciones emitidas por parte del Ministerio de Educación. Luego, está dirigido a los funcionarios que intervienen de manera directa en el proceso, proveedores o usuarios, así como a quien pueda estar interesado en conocer información más detallada al respecto.

Antes de iniciar la consulta de este documento es recomendable leer detalladamente esta introducción, así como los distintos apartes contemplados en la sección de "Instrucciones de Uso y Organización del Manual", a fin de que el lector pueda hacer uso apropiado del documento, entendiendo su organización y contenido. Por tanto, este documento está organizado en dos grandes secciones:

- Instrucciones de Uso y Organización del Manual: Presenta la manera de utilizar el manual, conceptos básicos de procesos, describe las partes que componen el documento.
- Cuerpo del Documento: Presenta la caracterización de los procesos que lo conforman el macroproceso, así como el detalle, una descripción gráfica (Diagrama de Flujo) de los Procedimientos que conforman cada proceso y los instructivos que amplían la información acerca de algunas actividades y formatos.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 7 de 39

## SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

### 1. DISTRIBUCIÓN

Los funcionarios que deben conocer este documento son los que ocupen los siguientes cargos:

- Secretario de Educación
- Profesional Especializado de Planeación
- Profesional Universitario de Planeación (Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno)

### 2. PROPIEDAD

El funcionario responsable de mantener actualizado este documento de acuerdo a la práctica de la Secretaría de Educación es el que ocupe el cargo de Profesional Especializado de Planeación (Sistema de Gestión de Calidad).

### 3. JUSTIFICACIÓN

Este documento es una guía para orientar a los funcionarios de manera práctica en la lectura de los manuales; para esto se parte de la descripción de conceptos de procesos, la explicación general de cómo está organizado el manual y la ampliación de sus contenidos.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO

**ACCIÓN CORRECTIVA.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con el objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.


**ACCIÓN PREVENTIVA.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

**ACTIVIDADES.** Conjunto de tareas que componen un subproceso.

**AUDITOR.** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**AUDITORÍA DE CALIDAD.** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**CALIDAD.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2008. (Inherente: que existe en algo, especialmente como una característica permanente)

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 8 de 39

**CLIENTE / CIUDADANO.** Organización o persona que recibe un producto o servicio. Es un miembro de la comunidad que conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.

**DOCUMENTO.** Información y su medio de soporte

**DOCUMENTO CONTROLADO.** Es aquel documento interno o externo, identificado con un código y sello con la leyenda *Documento controlado*, que presenta información que incide en el sistema de gestión de calidad.

**EFFECTIVIDAD.** Medida del impacto de la Gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, consiste en alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados

**EFICACIA.** Es la capacidad de alcanzar los resultados de calidad previstos, independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados. Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultados.

**EFICIENCIA.** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EQUIPO AUDITOR.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos, si se requiere.

**EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA.** Registros, declaraciones de hecho u otra información verificable que sea pertinente para los criterios de auditoría.


**GESTIÓN DOCUMENTAL.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**LISTADO MAESTRO.** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación Municipal.

**MACROPROCESO.** Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos específicos.

**NO CONFORMIDAD.** Incumplimiento de un requisito.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 9 de 39

**OBJETIVO DE CALIDAD.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**OBSERVACIÓN.** Sugerencia sobre algún punto del sistema de gestión de calidad encaminado a un proceso de mejora continua.

**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 y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO.** Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por procedimientos.

**PRODUCTO.** Resultado de un proceso.

**PRODUCTO NO CONFORME.** Todo aquel producto que no cumple con las especificaciones marcadas.

**REGISTRO.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**REQUISITO.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.** Percepción del ciudadano acerca del grado en que se han cumplido sus requisitos.


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que busca garantizar que los procesos y procedimientos que se adelantan en la Secretaría de Educación Municipal, cumplan las normas, logren los objetivos y satisfagan cabalmente las expectativas de los ciudadanos. Sistema de Gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la Calidad.

**SERVICIO.** Conjunto de actividades realizadas por una entidad para resolver las necesidades del cliente. Puede definirse como un bien no material.

**PROCEDIMIENTO.** Grupo de actividades que forma parte del proceso.

**TAREA.** Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad

**TRÁMITE.** Es un proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos.

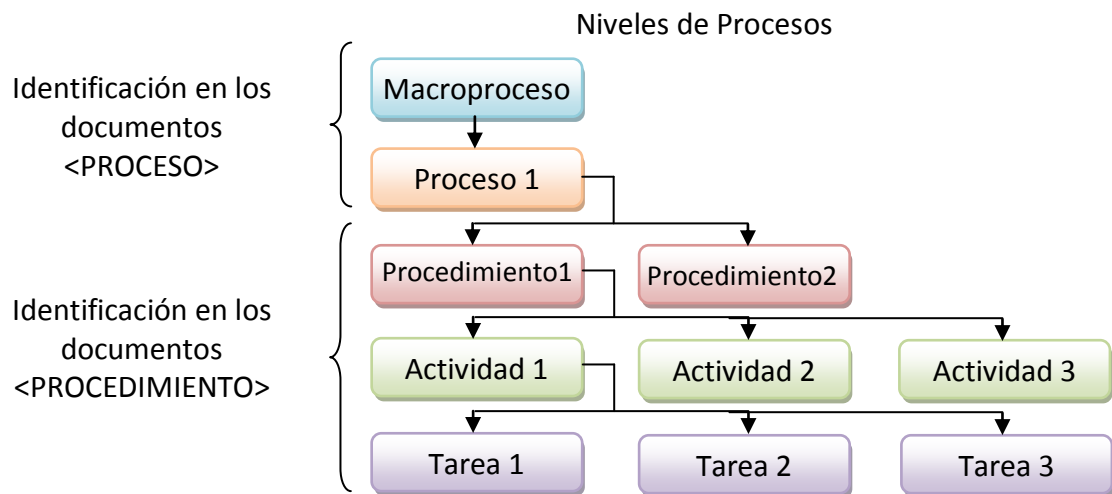
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página <b>10</b> de <b>39</b>

**USUARIO EXTERNO.** Son las personas, grupos o entidades no vinculados directamente a la Entidad que necesitan usar los recursos de ella, siempre que lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas.

**USUARIO INTERNO.** Son las personas, grupos o entidades que están vinculados directamente o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, subordinados administrativa o metodológicamente a la Institución.

## 5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO


En el documento se unifican los términos “Macroproceso” y “Proceso” denominándose “Proceso”; a los “procedimientos” y “Actividades” se les denomina “Procedimientos”, como se presenta a continuación:



## 6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO

A cada uno de los Macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y Procedimientos. Esta codificación es tomada del documento Manual de Calidad, donde se describe el Mapa de Procesos o Cadena de Valor de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la “A” a la “N” (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los procedimientos se identifican manteniendo la letra del macroproceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 11 de 39

La codificación de los niveles de procesos para el presente manual es la siguiente:



Macroproceso	
N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Proceso	Procedimientos
N01. Seguimiento, análisis y mejora	N01.01 Auditorías internas de calidad
	N01.02 Acciones Correctivas y Preventivas
	N01.04 Control de Producto No Conforme
N02. Administración de documentos	N02.01 Archivo de Gestión
	N02.02 Archivo Central
	N02.03 Control de documentos y datos


## 7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN




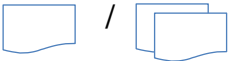
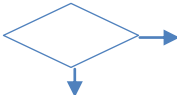
Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, para ello se presentan a continuación las convenciones utilizadas en ellos:


**Nota 1:** Se debe tener presente que el campo de *fecha* que aparece en los diagramas de flujo de los Procedimiento corresponde a la fecha de la última actualización.

**Nota 2:** Se aclara que las actividades de los diagramas de flujo se presentan en orden lógico y secuencial y además que su numeración se da en orden ascendente (1, 2, 3... n) en la parte superior del símbolo.

DENOMINACIÓN	GRÁFICO	DESCRIPCIÓN
Actividades o tareas		Esta caja se presenta dividida por una raya horizontal. En la parte superior se indica la acción o tarea desarrollada dentro de un proceso. En la parte inferior se reseña el rol o roles encargado de ejecutar la actividad o tarea.
Límite		Inicio, fin o entidad externa al proceso.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página <b>12</b> de <b>39</b>

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>GRÁFICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Dirección del flujo		Orden de ejecución de actividades y flujo de productos
Círculo de unión		Usado para unir procesos o parte de éstos dentro de una misma página, coloque números consecutivos
Conector de página		Usado para unir procesos o parte de éstos de una página a otra, coloque letras consecutivas. Usado cuando la actividad ejecutada
Documento (s)		implica la generación de un documento (s) en formato físico o en medio magnético.
Punto de decisión		Usado cuando en la actividad se genera más de un documento

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 13 de 39

## SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO

### N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 1. PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA


Ver documento anexo **CAR\_N01** Caracterización del Proceso N01. Seguimiento, Análisis y Mejora.

##### 1.1 Procedimiento N01.01 Auditorías internas de calidad


- a. **Objetivo.** Establecer los requerimientos necesarios para la planificación y realización de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación, que permitan determinar su conformidad con las disposiciones planificadas así como su adecuada implementación y la eficacia del sistema.
- b. **Alcance.** Inicia con la planificación del programa de auditorías internas, el cual incluye los criterios, el alcance, su frecuencia y metodología, continúa con la elaboración del plan de auditoría, su divulgación, ejecución y el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y preventivas originadas de las mismas, hasta finalizar con la evaluación del desempeño de los auditores internos que permitan tomar acciones para garantizar los resultados del proceso de auditorías en los siguientes ciclos.

##### c. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Identificar el alcance y objetivo de las auditorías:</b>  Identifica el alcance y objetivo de las auditorías internas requeridas, con base en la información consignada en el informe de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, generado en el Procedimiento <b>A04.01</b> <u>Revisión general del SGC</u>, y considerando los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, los requisitos del cliente, manual de calidad y los riesgos para la organización de acuerdo con las políticas definidas en el documento <b>CAR_N01</b> <u>Caracterización del Proceso N01. Seguimiento, Análisis y Mejora.</u></p>	<p>El Responsable del Proceso N. Administración del SGC</p>	<p>No aplica</p>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 14 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>2. Seleccionar el equipo de auditores internos para el programa de auditorías internas:</b> Selecciona el equipo de auditores internos teniendo en cuenta el objetivo, el alcance y el criterio de auditoría y les comunica su asignación.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	Comunicación
<p><b>3. Diseñar el programa de auditorías:</b> Diseña el programa de auditoría en concordancia con el objetivo y alcance establecido.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	formato N01.01.F01 Programa de auditoría interna
<p><b>4. Verificar el cumplimiento del programa con lo requerido:</b> Revisa la pertinencia del programa de auditorías teniendo en cuenta que se hayan considerado los lineamientos y los auditores internos apropiados (que no hayan sido programados para auditar su propio trabajo). En caso de considerarlo pertinente pasa a la actividad 5, de lo contrario debe devolverse para hacer los ajustes correspondientes en la actividad 3.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	N/A
<p><b>5. Aprobar el programa de auditorías internas:</b> Revisa la pertinencia del programa de auditorías teniendo en cuenta los lineamientos definidos. En caso de cumplir con los requisitos es aprobado el Programa de auditorías internas. En caso de presentarse observaciones, el documento es ajustado y se procede a su aprobación.</p>	Comité de Calidad	formato N01.01.F01 Programa de auditoría interna
<p><b>6. Elaborar plan de auditoría:</b> Genera el plan de auditoría basado en el programa de auditoría aprobado por el Comité de Calidad, los requisitos del cliente y los riesgos para la entidad de acuerdo con los lineamientos definidos.</p> <p>Es también una entrada indispensable, para elaborar el plan de auditoría, el Manual de Calidad de la SE, puesto que en éste, se relacionan los procesos que cumplen con cada uno de los requisitos de la norma, de igual manera se encuentra establecida en él, la estrategia de la entidad, la política, los objetivos, el impacto de éstos frente a los procesos, lo cual permite una planeación integral de las auditorías del SGC.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	formato N01.01.F02 Plan de auditoría interna

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 15 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>7. Comunicar el alcance y las responsabilidades al equipo auditor interno de calidad:</b> Entrega el plan de auditoría al equipo de auditores internos de calidad, exponiendo el alcance, el cronograma de auditorías y las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo auditor, socializando de igual manera esta información, con los auditados.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	Registro de socialización
<p><b>8. Revisión de la documentación pertinente y elaboración de las listas de verificación:</b> Elabora las listas de verificación (<i>formato N01.01.F03 Lista de verificación</i>); con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la reglamentación vigente, los procedimientos, el manual de calidad, el objetivo, alcance y criterios de auditoría definidos en el plan de auditoría.  Esta herramienta le permite al equipo de auditores internos de calidad preparar las preguntas que se deben formular en la entrevista con el auditado, facilitando su labor y la optimización del tiempo.</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.01.F03 Lista de verificación
<p><b>9. Organizar agenda de trabajo y concretar cita con el auditado:</b> Realiza una entrevista inicial con el auditado (mínimo una semana antes de realizarse la auditoría), para confirmar la fecha, la hora y el sitio en que será auditado para que posea la disponibilidad de tiempo, y para que tenga en su poder los documentos pertinentes de acuerdo a la auditoría.</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	N/A
<p><b>10. Realizar reunión de apertura con el auditado:</b> Confirma con el auditado el plan de auditoría, hacen un breve resumen de como se llevarán a cabo las actividades, los mecanismos de comunicación y aclaraciones de las inquietudes que presenten los auditados.  Las actividades mínimas que se deben tratar en la reunión de apertura, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del equipo;</li> <li>• Confirmación del objetivo y cobertura de la auditoría;</li> </ul>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.01.F04 Registro de reunión de apertura y de cierre

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 16 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmación del plan de trabajo de la auditoría;</li> <li>Fecha y hora de la reunión final.</li> </ul> <p>Las memorias de esta reunión se consignan en el registro de reunión de apertura y reunión de cierre.</p>		
<p><b>11. Recolección de evidencias:</b> a través de preguntas, observación directa y revisión de documentación recolecta evidencia de la aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos, diligenciando el (<i>formato N01.01.F03 Lista de verificación</i>).</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.01.F03 Lista de verificación
<p><b>12. Analizar la información registrada:</b> Analizan la evidencia recolectada a través de las listas de verificación y la evalúan frente a los criterios para generar los hallazgos de auditoría. Estos hallazgos pueden indicar tanto conformidad, como no conformidad con los criterios de auditoría.</p> <p>En el caso de detectarse no conformidades u oportunidades de mejora, el equipo de auditores internos de calidad, ejecutan las actividades 1 y 2 de los procedimientos <b>N01.02</b> Acción correctiva y preventiva, según sea el caso.</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	N/A
<p><b>13. Realizar reunión de cierre:</b> Presentan a los auditados los hallazgos y conclusiones de la auditoría (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora), de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado, conclusiones que son diligenciadas en el (<i>formato N01.01.F04 Registro de reunión de apertura y reunión de cierre</i>).</p> <p>Las actividades mínimas que se tratan en la reunión de cierre son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comentarios a los resultados de la auditoría.</li> <li>Acciones correctivas a las no conformidades encontradas y las acciones preventivas derivadas de las observaciones</li> <li>Firma de los participantes de la reunión</li> </ul>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.01.F04 Registro de reunión de apertura y de cierre

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 17 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>14. Definir acciones que se tomarán frente a las solicitudes de acciones correctivas o preventivas:</b> Define la manera con la cual eliminará la causa de la no conformidad real o potencial identificada durante la auditoría, de acuerdo con las actividades 2, 3 y 4 del procedimiento <b>N01.02</b> Acciones correctivas y preventivas, según sea el caso.</p>	El auditado	N/A
<p><b>15. Revisar las acciones correctivas o preventivas que plantea el auditado frente a las no conformidades reales o potenciales identificadas:</b> Se reúne una semana después del cierre de la auditoría y verifica que se haya planteado la acción así como también la fecha de compromiso de cierre de la acción, si está de acuerdo se debe diligenciar el (<i>formato N01.02.F01 Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva</i>).</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.02.F01 Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva
<p><b>16. Realizar el informe de Auditoría:</b> Elabora el informe de auditoría interna de calidad. Se diligencia el (<i>formato N01.01.F05 Informe de auditoría interna de calidad</i>), el cual debe contener los hallazgos de la auditoría, y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma, así como las conclusiones y recomendaciones y comentar el seguimiento de la auditoría.  Los registros utilizados para ejecutar las auditorías: listas de verificación, informe de auditorías, registro de reunión de apertura y reunión de cierre y el informe de auditoría, son remitidos al funcionario responsable del SGC de la SE.</p>	El equipo de auditores internos de calidad de la SE	formato N01.01.F05 Informe de auditoría interna de calidad
<p><b>17. Evaluar el desempeño de los auditores internos:</b>  Evalúa la gestión del auditor interno al terminar cada auditoría. Para lo cual se debe diligenciar el (<i>formato N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores internos</i>).</p>	Auditado	Formato N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores internos

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 18 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Evalúa la gestión del auditor interno al terminar cada ciclo de auditorías. Para lo cual se debe diligenciar el (<i>formato N01.01.F06 Evaluación del Desempeño del Auditor - Por auditor líder y el N01.01.F08 Consolidado Evaluación de Auditores Internos V.1</i>).</p> <p>Cuando los resultados son menores a 7.0 puntos, con base a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, establece los puntos a fortalecer en el desempeño del auditor interno de calidad, y define un Plan de acción que contenga las actividades específicas que garanticen el mejoramiento del desempeño de los auditores en las próximas auditorías.</p> <p>Este plan de acción se registra en el campo de observaciones del (<i>formato N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores internos</i>) y puede tener incluido una capacitación de refuerzo para el auditor, para lo cual se debe enviar la necesidad de capacitación al procedimiento <b>H03.02</b> Capacitación y Bienestar, para que se efectúe la capacitación.</p> <p>Realiza seguimiento del plan de acción definido, en caso que no se esté dando cumplimiento se comunica al Comité Directivo, para que se tome la decisión sobre el auditor para el siguiente programa de auditorías.</p>	Auditor Líder o Responsable del Proceso	<p>Formato N01.01.F06 Evaluación del Desempeño del Auditor - Por auditor líder</p> <p>Formato N01.01.F08 Consolidado Evaluación de Auditores Internos</p>
<p><b>18. Generar reporte de auditorías internas:</b> Una vez haya consolidado toda la información relativa al programa de auditorías realiza un resumen de las auditorías, de los hallazgos y las oportunidades de mejora generadas de las auditorías internas y el cumplimiento del programa de auditorías el cual presenta ante el Comité de Calidad.</p>	Equipo auditor	Formato N01.01.F05 Informe Auditoría
<p><b>19. Realizar las actividades de seguimiento:</b> Efectúa el seguimiento para observar que las acciones tomadas, efectivamente se hayan realizado. Lo anterior de acuerdo a la actividad 7 de los procedimiento <b>N01.02</b> Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p>	Equipo auditor y Comité de Calidad	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 19 de 39


## 1.2 Procedimiento N01.02 Acciones Correctivas y Preventivas

- a. **Objetivo.** Analizar, controlar y eliminar las causas de No Conformidades, conformidades potenciales (Observaciones) y oportunidades de mejora que afecten el Sistema de Gestión de Calidad.
- b. **Alcance.** Inicia con el registro de la no conformidad detectada en los diferentes procedimientos, continua con el análisis del problema para detectar las causas de la no conformidad, observación u oportunidad de mejora, la definición del plan de acción requerido para eliminar la causa de la no conformidad y la ejecución de planes de acción definidos. Finaliza con la revisión de la eficacia de las acciones tomadas y el reporte de las acciones correctivas o preventivas, el cual es enviado al procedimiento **K01.03** Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.
- c. **DETALLE DEL PROCEDIMIENTO**


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Describir el problema u oportunidad de mejora:</b>  Detecta la no conformidad debe diligenciar el (<i>formato <b>N01.02.F01</b> Registro de acciones correctivas y preventivas</i>).</p> <p>Los problemas pueden ser detectados a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las acciones de mejoramiento de autoevaluación y matriz de riesgos generados informes de los entes de control</li> <li>El reporte de atención al ciudadano, generado en el proceso <b>E01</b>. Gestionar solicitudes y correspondencia.</li> <li>El informe de auditorías internas generado en el procedimiento <b>N01.01</b> Auditorías internas de calidad.</li> <li>Problemas detectados como resultado del análisis de datos y el seguimiento a los procesos de la Secretaría de Educación.</li> <li>Problemas detectados, a través de quejas, generadas en el procedimiento <b>E01.01</b> Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, y como correspondencia devuelta, generada en el procedimiento <b>E01.02</b> Recibir y enviar correspondencia.</li> </ul> <p>Las quejas de los clientes se catalogan como no conformidades y por lo tanto ameritan ejecutar una acción correctiva.</p>	<p>El funcionario designado de la SE</p>	<p>Formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</p>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 20 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>2. Asignar el equipo de trabajo:</b> Asigna un equipo de trabajo que debe analizar el problema, este equipo está constituido por funcionarios directamente implicados en el proceso.</p>	El Líder o Responsable del Proceso	N/A
<p><b>3. Analizar las causas del problema u oportunidad de mejora:</b> Realizan un análisis de las posibles causas por las que ocurrió el problema. Se recomienda utilizar la técnica de espina de pescado o cualquier otra técnica de análisis de causas.</p> <p>Lluvia de ideas que tiene en cuenta los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el objetivo o asunto a resolver</li> <li>Establecer un tiempo para pensar</li> <li>Generar tantas ideas como sea posible</li> <li>Desarrollar análisis y discusión</li> <li>Asegurar la participación de todos los participantes</li> <li>Registrar todas las ideas</li> </ul> <p>Diagrama de pescado que tiene en cuenta los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el riesgo - hecho - (y efectos)</li> <li>Establecer las principales categorías de causas</li> <li>Identificar causas bajo cada categoría utilizando lluvia de ideas</li> <li>Identificar relaciones entre causas</li> <li>Evaluar las causas más comunes</li> </ul> <p>Análisis de Pareto que tiene en cuenta los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener datos de cada hecho, causa y/o oportunidad</li> <li>Organizar los datos en orden decreciente de frecuencia</li> <li>Calcular la frecuencia acumulada</li> <li>Calcular el porcentaje del total</li> <li>Calcular el porcentaje acumulado</li> <li>Dibujar el Diagrama de Pareto</li> </ul> <p>El análisis y las causas se deben diligenciar en el formato N01.02.F02 Identificación y análisis de causa raíz.</p>	Los funcionarios designados de las diferentes áreas de la SE	<p>Formato N01.02.F01 Identificación y Análisis de causa raíz</p> <p>Formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</p>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 21 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>4. Establecer el plan de acción:</b> establecen un plan de acción que se debe diligenciar en el <i>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</i>), definiendo claramente en cada una de las casillas, lo siguiente:</p> <p>¿Qué?: La acción que se va a tomar para eliminar la causa del problema. ¿Cómo?: Una breve descripción de cómo se va a realizar esta acción. ¿Cuándo?: La fecha en que se va a realizar la acción. ¿Quién?: El responsable de tomar la acción. ¿Dónde?: El lugar donde se realizará la acción.</p>	<p>El Líder o Responsable del Proceso en conjunto con los funcionarios designados de la SE</p>	<p>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</p>
<p><b>5. Ejecutar el plan de acción:</b> Identifica en el plan de acción, ejecuta las actividades asignadas en el <i>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</i>) y para el análisis y seguimiento de las acciones correctivas o preventivas se debe colocar la fecha real en que se produjo la actividad en la casilla correspondiente en el formato.</p>	<p>El funcionario designado</p>	<p>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</p>
<p><b>6. Verificar la eficacia de la acción correctiva:</b> Diligencia el (<i>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</i>), donde describe si la acción tomada se realizó en la fecha que se debía realizar, si la acción tomada efectivamente eliminó el problema o si se debe tomar otra acción porque la anterior no fue suficiente (se diligencia la casilla estado del problema: abierto), de ser esto último se debe volver a la actividad 4. Si la acción eliminó el problema se cierra y se realiza la confirmación en la casilla respectiva (estado del problema: cerrado).</p> <p>La información de las acciones correctivas ejecutadas es enviada al procedimiento <b>K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional</b>, el cual reporta el informe consolidado para la revisión por la alta dirección de la SE.</p>	<p>Comité de Calidad o el equipo auditor de calidad</p>	<p>formato N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas</p>


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 22 de 39

### 1.3 Procedimiento N01.04 Control de Producto No Conforme


- a. **Objetivo.** Asegurar la identificación y control del producto no conforme con los requisitos, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional
- b. **Alcance.** Inicia con la identificación del producto no conforme, en cada uno de los subprocesos ejecutados en la SE, previa verificación de cumplimiento de los requisitos, continúa con las definiciones de acciones a tomar frente al PNC, y finaliza con la verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido.

#### c. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. <b>Elaborar y actualizar matriz de Producto o Servicio No conforme</b>	Responsable del proceso y su equipo de trabajo	formato N01.04.F01 Registro de producto no conforme
2. <b>Recibir información de producto o servicio no conforme (PNC):</b> Recibe la información del PNC de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los diferentes subprocesos del sistema de gestión, después de haber verificado el cumplimiento del producto con los requisitos del cliente.</li> <li>Informe de auditorías internas de calidad generado en el procedimiento <b>N01.01</b> Auditorías internas de calidad.</li> <li>Las quejas interpuestas por el cliente en lo referente a PNC entregado a éste de manera no intencional que ingresan por el Macroproceso <b>E01.01</b> Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.</li> <li>La operación normal del proceso, entre otros insumos.</li> </ul>	El funcionario designado en el proceso	N/A
3. <b>Registrar y separar el producto no conforme:</b> Identifica el producto no conforme, lo separa y diligenciar el <i>formato N01.04.F02. tratamiento de producto no conforme</i> ).	El funcionario designado en el proceso	formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme
4. <b>Comunicar al Líder o Responsable del Proceso del proceso respecto al PNC:</b> Comunica al Líder o Responsable del Proceso del proceso acerca de la existencia de la no	El funcionario designado en el proceso	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 23 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>conformidad para que defina el tratamiento que debe darse a éste, de acuerdo con lo definido en el registro de producto no conforme, establecido para el proceso.</p>		
<p><b>5. Definir el tratamiento que se debe dar al PNC:</b>  revisa el PNC y define para el PNC el tratamiento a seguir, teniendo en cuenta las políticas definidas y los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Puede ser corregida la no conformidad?</li> <li>• ¿Se puede pedir permiso de desviación al cliente?</li> <li>• ¿Cual funcionario podría ejecutar el tratamiento del PNC?</li> <li>• ¿El planteamiento es eficiente y viable de acuerdo con el impacto del PNC?</li> <li>• ¿El tratamiento a plantear elimina el PNC detectado?</li> </ul> <p>El tratamiento a seguir debe ser diligenciado por el Líder o Responsable del Proceso del proceso, consignando los responsables de la verificación de los ajustes hechos al PNC y la liberación del producto corregido.</p> <p>Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corrección</b></li> <li>• <b>Reproceso</b></li> <li>• <b>Concesión</b></li> </ul>	<p>El Líder o Responsable del Proceso del proceso</p>	<p>formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</p>
<p><b>6. Pedir permiso de desviación al cliente:</b></p> <p>Cuando el Producto o servicio no conforme, se pueda entregar en concesión, se contacta al cliente para aclarar las razones de la solicitud y el impacto de éste frente a los requisitos exigidos inicialmente y solicita autorización escrita al cliente de permiso de desviación, una vez reciba la documentación solicitada, debe diligenciar el formato registro de producto no conforme y adjuntar el permiso enviado por el cliente al (formato <b>N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</b>).</p>	<p>El funcionario designado de la SE</p>	<p>formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</p>


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 24 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>7. Ejecutar el tratamiento definido:</b> Realiza las actividades contempladas en el tratamiento definido para el PNC. Una vez haya culminado, da aviso al Líder o Responsable del Proceso del proceso.</p>	El funcionario designado de la SE	N/A
<p><b>8. Verificar cumplimiento del producto frente a los requisitos:</b> Revisa que el producto o servicio cumpla con los criterios de calidad exigidos para éste y que se hayan ejecutado las acciones definidas por el funcionario designado del proceso.</p> <p>En caso de no haber sido corregido la no conformidad se regresa a la actividad 5 de lo contrario pasa a la siguiente actividad. En caso haber pedido permiso de desviación al cliente, se verifica que exista el registro de aprobación por parte del cliente.</p>	El Líder o Responsable del Proceso del proceso	N/A
<p><b>9. Liberar el Producto Corregido:</b> Diligencia en el (<i>formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</i>), en el campo aprobación de liberación del producto, para que el producto tratado continúe con las actividades del correspondientes procedimiento en el cual se generó.</p> <p>El Líder o Responsable del Proceso del proceso envía al funcionario de Planeación de la SE, el registro del producto no conforme totalmente diligenciado para que sea tenido en cuenta en el informe para la revisión por la dirección.</p>	El Líder o Responsable del proceso	formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme
<p><b>10. Analizar si el PNC genera acción correctiva o acción preventiva:</b> Evalúa la no conformidad que generó el PNC y estudia si ésta da lugar a una acción correctiva, o a una acción preventiva.</p> <p>Dependiendo del análisis efectuado, el Líder o Responsable del Proceso del proceso envía la información, tanto del PNC corregido como el entregado con permiso de desviación, al procedimiento <b>N01.02</b> Acciones correctivas y preventivas, para que con base a esta información,</p>	El Líder o Responsable del Proceso	N/A


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 25 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>se planteen las medidas necesarias para la eliminación de la causa que dio o podría dar origen al PNC, dentro de cada procedimiento. Con lo anterior, finaliza el procedimiento.</p>		
<p><b>11. Consolidar registro de producto no conforme:</b> Toma los registros de producto no conforme, (<i>formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</i>), diligenciados durante un periodo de tiempo y consolida la información de manera que se facilite el análisis de la naturaleza de la no conformidad, el tratamiento del producto no conforme y el estado del problema. Este reporte se envía al procedimiento <b>A04.01</b> Revisión general del SGC.</p>	<p>El Responsable del Proceso N. Administración del SGC</p>	<p>formato N01.04.F02 Tratamiento de producto no conforme</p>




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página 27 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>acuerdo con las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar (Primer Nivel) al interior de cada uno de los expedientes (carpetas) los documentos, teniendo en cuenta su fecha de producción o trámite. Se aplica el principio de orden original.</li> <li>• Ordenar (Segundo Nivel) cada uno de los expedientes pertenecientes a una serie o subserie documental, utilizando el sistema de ordenación (Alfabético, Numérico, Cronológico, geográfico, entre otros) que facilite la localización y recuperación de la información.</li> </ul> <p>Posteriormente, se elabora los separadores para cada una de las series y subseries de conformidad con la información que suministran las TRD de tal forma que permita visualizar su ubicación, facilite la localización física de la documentación y permita registrar en cada separador claramente el código y nombre de la respectiva serie y subserie documental, según sea el caso.</p>		
<p><b>3. Archivar Documentos:</b> Ubica los documentos dentro de las carpetas destinadas para ello, identificando y nombrando cada uno de los expedientes, con la siguiente información: Código, Fondo, Sección, Subsección, Serie y Subserie, No. de Folios (si es el caso), obedeciendo a lo establecido en las TDR aprobadas. Se puede archivar máximo 200 folios por expedientes.</p>	El funcionario designado de la SE	N/A
<p><b>4. Foliar Documentos:</b> adelanta la foliación de cada uno de los expedientes que conforman las diversas series y subseries documentales, previendo para ello la numeración de los folios en el extremo derecho, con un lápiz de mina negra y blanda (HB, B), en forma legible y sin enmendaduras, empezando por el documento más antiguo y así sucesivamente.</p> <p>La definición relativa al medio en el cual se deben conservar los registros ya sea físico o magnético así como la denominación de la carpeta donde se archiva el registro se realiza de acuerdo con las directrices de los Registros de cada proceso, espacio “como conservarlo” del procedimiento</p>	El funcionario designado de la SE	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 28 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>donde se generó el registro.</p> <p>En el evento en que se requiera trasladar un expediente a otra dependencia en calidad de préstamo, se sigue a la Actividad 5, de lo contrario pasa a la Actividad 8.</p>		
<p><b>5. Prestar documentos:</b> Consigna la fecha del préstamo, identificación completa del expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien retira el expediente y término perentorio para su devolución en el formato control de préstamo de documentos (<i>formato <b>N02.01.F02 Control préstamo documentos</b></i>).</p>	El funcionario designado de la SE	formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
<p><b>6. Verificar la devolución del documento:</b> Verifica en el (<i>formato <b>N02.01.F02 Control préstamo documentos</b></i>), la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que esta fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.</p>	El funcionario designado de la SE	formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
<p><b>7. Solicitar devolución inmediata del documento:</b> Solicita la devolución inmediata del documento al funcionario solicitante. Se diligencia el (<i>formato <b>N02.01.F02 Control préstamo documentos</b></i>). Registrando los campos correspondientes a fecha de devolución y firma del solicitante.</p> <p>Si el documento no es devuelto se procede a informar al Líder o Responsable del Proceso del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si es devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria. Se diligencia el (<i>formato <b>N02.01.F02 Control préstamo documentos</b></i>).</p>	El funcionario designado de la SE	formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
<p><b>8. Verificar tiempos de retención:</b> Ubica físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la TRD del Área administrativa; y garantizando que la</p>	El funcionario designado de la SE	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 29 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>disposición del archivo, mantenga la preservación de los documentos archivados.</p> <p>Identificar alfanuméricamente cada uno de los archivadores, de tal forma que permita la localización física de los expedientes.</p> <p>La definición relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar físico donde se deben guardar los registros con el fin de protegerlos, se hace de acuerdo con las directrices de los Registros, espacio “donde conservarlos” del procedimiento donde se genero el registro.</li> <li>• El tiempo de retención del registro en el archivo de gestión, corresponde a lo establecido en las TRD, aprobadas.</li> <li>• La disposición de registros después de haber cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión, se hace según las directrices de los Registros, espacio “Que se hace después” del procedimiento donde se generó el registro.</li> </ul> <p>Al finalizar cada año se verifica si los documentos han cumplido el tiempo de retención. Cuando no han cumplido se termina el proceso, en caso contrario pasa a la actividad 9.</p>		
<p><b>9. Verificar la conservación o no de los documentos:</b></p> <p>Revisa si se requiere conservar los documentos, para esto verifica si son de apoyo. Si los documentos son de apoyo continúa con la actividad 10, en caso contrario continúa con la actividad 12.</p>	El funcionario designado de la SE	N/A
<p><b>10. Destruir o eliminar documentos de apoyo informativo y duplicidad de información:</b></p> <p>Debe tener en cuenta que los documentos de apoyo no se consignan en la TRD de las dependencias, por lo tanto los debe eliminar de acuerdo con las definiciones de los registros de cada subproceso.</p> <p>Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y se definen como el conjunto de registros que han sido recogidos para servir de</p>	El funcionario designado de la SE	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página <b>30</b> de <b>39</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>ayuda a la gestión administrativa.</p> <p>Normalmente se trata de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de presentación o de direcciones, una vez actualizado el directorio.</li> <li>• Copias o fotocopias de normas externas y que no son producidos por la Entidad (Leyes, Decretos Nacionales, Circulares y resoluciones entre otras).</li> <li>• Estudios de documentos técnicos que sirven como información esporádica para la Entidad, pero que no son de responsabilidad de la misma.</li> <li>• Copias o fotocopias de documentos que son generados por la Entidad, pero que por función sólo deben ser conservados en una dependencia. En las otras oficinas tan solo cumplen la misión de informar sobre decisiones y procesos que adelanta la Entidad, por lo cual pierden todo su valor.</li> <li>• Formatos en blanco que no sean de utilidad porque se modificaron.</li> <li>• Artículos de prensa, publicaciones u otra clase de documentos o impresos que no constituyen documento de archivo y cuyo destino es una biblioteca o centro de documentación.</li> <li>• Ofertas de cursos, reuniones, seminarios que no sean de interés para la Secretaría de Educación.</li> <li>• Hoja de vida de personal rechazado.</li> <li>• Cotizaciones rechazadas.</li> <li>• Ofertas de servicios, Propuestas de servicios que no hicieron parte del proceso pre-contractual.</li> <li>• Propaganda, publicidad o suministros no aceptados.</li> <li>• Borradores de trabajo que no aporten nada adicional (borradores de declaraciones de renta, cuadros estadísticos, modelo de cartas etc.).</li> <li>• Tarjetas, fax e invitaciones que hagan alusión a compromisos ya cumplidos.</li> <li>• Certificaciones vencidas de Cámara y Comercio, Registro de Instrumentos Públicos y la Superintendencia Bancaria.</li> <li>• Avisos de vencimiento, horarios e instrucciones,</li> </ul>		

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 31 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>una vez realizada la diligencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones sin importancia (retiros de papelería, permisos, etc.)</li> </ul>		
<p><b>11. Destruir o eliminar documentos que no son objeto de transferencia al Archivo Central según Tablas de Retención Documental:</b></p> <p>Debe destruir los documentos inactivos que han sido de antemano señalados como eliminables, tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las TRD de la SE y se diligencia el (<i>formato N02.01.F04 Eliminación de documentos</i>).</p> <p>Las eliminaciones formarán parte del proceso de preparación de las transferencias primarias es decir, cuando los archivos de gestión se transfieran al central. En todos los casos, se diligencia el (<i>formato N02.01.F03 Inventario único documental</i>), el cual contiene: Tipo de registro, forma de conservación, privacidad de los registros, procedencia, cantidad de registros que están en la carpeta y demás criterios determinados por la ley general de archivo.</p>	<p>El Comité de Archivo del Ente Territorial</p>	<p>formato N02.01.F04 Eliminación de documentos</p> <p>formato N02.01.F03 Inventario único documental</p>
<p><b>12. Enviar documentos al Archivo Central:</b></p> <p>Teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la TRD y cumplido el tiempo de almacenamiento en el archivo de gestión, remite las carpetas al Archivo Central del Ente Territorial para su almacenamiento debidamente clasificados y previamente depurados, extrayendo copias, tarjetas sociales, documentos de apoyo informativo que no impliquen valores secundarios y embalados en cajas de archivo inactivo, siguiendo la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el Jefe del Archivo Central del Ente Territorial, lo que constituye las Transferencias Primarias. Se diligencia el (<i>formato N02.01.F03 Inventario único documental</i>).</p> <p>Se registra en el Archivo Central la firma o sello de recibido en la copia de la carta enviada, mediante Acto administrativo o comunicación escrita; junto con la(s) carpeta(s) de registros enviadas a este.</p>	<p>El funcionario designado de la SE</p>	<p>formato N02.01.F03 Inventario único documental</p>


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 32 de 39

## 2.2 Procedimiento N02.02 Archivo Central


- a. **Objetivo.** Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo central, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- b. **Alcance.** Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo de gestión de los diferentes procesos de la SE a través del formato inventario único documental (transferencia primaria), de acuerdo a los tiempos de retención estipulados en la TRD. Incluye el préstamo de documentos en caso que sean requeridos, continúa con la organización y protección de estos durante su permanencia en el archivo central y finaliza con la entrega de documentación al archivo histórico cuando se cumple el tiempo de retención (transferencia secundaria) o con la eliminación o destrucción de los documentos que no se requieren conservar de forma permanente.

### c. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Recibir expedientes de los diferentes archivos de gestión de los procesos de la SE:</b> Recibedel procedimiento <b>N02.01</b> Archivo de Gestión, los expedientes con sus tipos documentales ordenado y previamente depurado, una vez han cumplido su tiempo de retención en el Archivo de Gestión y según lo estipulado en las TRD, generada en el procedimiento <b>N02.01</b> Archivo de Gestión.Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen las series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas extremas y el número de folios; de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 038 de 2002.</p> <p>También se activa el proceso cuando se reciben los documentos del archivo central consultados por las Áreas de la SE. El calendario de transferencias lo genera anualmente el funcionario del Archivo Central del Ente Territorial.</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	N/A
<p><b>2. Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias y/o lineamientos del Archivo Central:</b> clasifica y ordena los expedientes de acuerdo al orden de procedencia, tipología y el orden cronológico.</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	N/A
<p><b>3. Almacenar en archivo central:</b> Ubica físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 33 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la TRD de cada área de la SE.</p> <p>Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el Archivo Central son objeto de consulta o préstamo se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 7.</p>		
<p><b>4. Prestar Documento:</b> Recibe las solicitudes de préstamo de los procesos de la SE, en el (<i>formato N02.01.F02 Control préstamo documentos</i>), busca los documentos y proporciona la información solicitada dejando constancia por escrito del préstamo en el (<i>formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes</i>). Si existe un sistema de información, realiza la consulta en el sistema de información.</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	<p>formato N02.01.F02 Control préstamo documentos</p> <p>formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes</p>
<p><b>5. Verificar la devolución del documento:</b> Verifica en el (<i>formato N02.01.F02 Control préstamo documentos</i>), la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que la esta fecha es superior al día de la verificación continua con la actividad 7, de lo contrario continua con la actividad 8.</p>	El funcionario de archivo de la Alcaldía	formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
<p><b>6. Solicitar devolución inmediata del documento:</b> Solicita la devolución inmediata, al funcionario solicitante, registra la fecha de devolución y firma del solicitante. Se diligencia el (<i>formato N02.01.F02 Control préstamo de documentos</i>).</p> <p>Si el documento no es devuelto se procede a informar al Líder o Responsable del Proceso del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria. Se diligencia el (<i>formato N02.01.F02 Control préstamo de documentos</i>).</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	formato N02.01.F02 Control préstamo de documentos
<p><b>7. Verificar tiempos de retención:</b> Revisa periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 34 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>necesario con el fin de garantizar su preservación.</p> <p>Si los documentos cumplen el tiempo de retención en el archivo central, se debe verificar si es necesario conservarlos permanentemente, y si no termina el proceso.</p> <p>Se analiza la disposición final del documento según lo estipulado en la TRD, se verifica si se necesitan conservar permanentemente, en caso negativo pasa a la Actividad 9, de lo contrario va a la Actividad 8.</p>		
<p><b>8. Destruir o eliminar documentos:</b> Se responsabiliza de tomar la decisión de eliminar documentos, si no está establecida por Ley o por Reglamento; se diligencia el (<i>formato <b>N02.01.F04 Eliminación de documentos</b></i>).</p>	El Comité de Archivo Municipal	Formato N02.01.F04 Eliminación de documentos.
<p><b>9. Enviar documentos a Archivo Histórico:</b> Teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la TRD y cumplido el tiempo de almacenamiento en el Archivo Central, remite las carpetas al archivo histórico para su almacenamiento, debidamente clasificadas y embaladas en cajas de archivo inactivo. Se diligencia el (<i>formato <b>N02.01.F03 Inventario único documental</b></i>), lo que constituye las transferencias secundarias. Una vez realizada esta actividad finaliza el subproceso.</p>	El funcionario de archivo central de la Alcaldía	formato N02.01.F03 Inventario único documental


 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 35 de 39

### 2.3 Procedimiento N02.04 Control de Documentos y Datos


- a. **Objetivo.** Controlar los documentos del SGC, con el fin de garantizar el uso adecuado de éstos en la Secretaría de Educación.
- b. **Alcance.** Inicia con la recepción de la solicitud de actualización, creación o eliminación de documentos y/o formatos y finaliza con la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos. Involucra los controles necesarios para la aprobación, revisión y actualización de documentos, identificación de cambios y estado de revisión actual, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables y la identificación de los documentos de origen externo y su distribución.




#### c. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Solicitar actualización ó creación de documentos y/o formatos:</b>  Detecta la necesidad de elaborar ó actualizar un documento interno (caracterizaciones de procesos, descripciones de subproceso, diagramas de flujo, instructivos de actividades, instructivos de formatos y manuales de procesos y procedimientos,) y presenta la solicitud ante el funcionario de planeación de la SE, encargado del SGC.</p> <p>La justificación del cambio sugerido o la generación de un documento puede derivarse de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una acción correctiva o preventiva, a partir de la identificación de un problema real o potencial, que pudo haber surgido de la realización de una auditoría interna de calidad, generada en el procedimiento <b>N01.02</b> Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>• La revisión por la dirección, generada por el procedimiento <b>A04.01</b> Revisión general del SGC.</li> <li>• La queja de un cliente, generada por el procedimiento <b>E01.01</b> Atender direccional y hacer seguimiento a solicitudes.</li> <li>• Los procesos de la Secretaría, cuando cualquier funcionario de la SE identifica dentro los procesos que ejecuta que éstas no son consistentes con las documentadas en los manuales de procesos y procedimientos o que</li> </ul>	<p>El Responsable del Proceso o integrantes de su equipo de trabajo</p>	<p>N/A</p>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 36 de 39


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>al momento de ejecutar su trabajo no hay una guía para ejecutar alguna actividad crítica para el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La identificación de cualquier funcionario de la SE, de oportunidades de mejora para el proceso aunque se estén ejecutando las actividades de acuerdo con lo documentado en el detalle del proceso.</li> </ul>		
<p><b>2. Controlar y registrar documentos externos:</b> Recibe de cada Líder o Responsable del Proceso del proceso, la fuente de información para garantizar la disponibilidad de documentos permanentemente actualizados, con el propósito de controlar estos documentos.</p> <p>El uso o actualización de un documento externo que pueda afectar y regir en un determinado procedimiento debe ser incluido en la lista de requisitos aplicables de la caracterización de cada proceso. Además se debe verificar su impacto dentro del proceso, ya que las actividades pueden modificarse, afectando de ésta manera todos los documentos que soportan el proceso y dando lugar a la modificación de toda la documentación.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	N02.03.F01 Listado Maestro Registros y documentos
<p><b>3. Aprobar actualización o elaboración de documentos y/o formatos:</b> Evalúan la viabilidad de la creación o cambio, cualquier decisión que se tome al respecto, si es o no aprobada la solicitud. El Líder o Responsable del Proceso del proceso le retroalimenta al funcionario designado de cada área.</p> <p>Si se aprueba la solicitud de creación o cambio del proceso continúa con la actividad 4.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC y/o el Líder o Responsable del Proceso de la SE	N/A
<p><b>4. Actualizar o elaborar documentos y/o formatos:</b> una vez se han aprobado las actualizaciones ó creación de documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la SE, elabora o actualiza los documentos, los codifica teniendo en cuenta la estructura de la cadena de valor, esta codificación se realiza en el encabezado o en la primera página de cada documento de la siguiente manera:</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	formato N02.03.F01 Listado maestro de documentos

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 37 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO					
<table border="1" data-bbox="256 415 967 520"> <tr> <td rowspan="2">          Alcaldía Municipal  <b>Ibagué</b>          NIT. 800113389-7       </td> <td>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE DEL DOCUMENTO IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO</td> <td>Versión: Fecha: Página:</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Macroproceso: con una letra en mayúscula. Ejemplo: (A)</li> <li>Proceso: con la letra del macro proceso seguido de dos números consecutivos. (A01)</li> <li>Procedimiento: con la codificación del proceso seguido de un punto y dos números consecutivos (A01.01)</li> <li>Manual: con la letra M seguido de tres letras según el tipo de manual y la codificación del macroproceso (MP&amp;P.A)</li> <li>Caracterización: con las letras CAR.</li> <li>Diagramas de flujo: con las letras FLU_ seguido de la codificación del procedimiento (FLU_A01.01)</li> <li>Instructivo de actividades o formatos: con las letras INS_ seguido de la codificación del subproceso, un punto, la letra A (actividad) ó F (formato)</li> <li>Formatos: con la codificación del procedimiento seguido de un punto, la letra F y el número de dos dígitos correspondiente al formato (A01.01.F01)</li> </ul> <p>Una vez se ha codificado el documento, se diligencia el (<i>formato N02.03.F01 Listado maestro de documentos</i>). Diligenciando los campos de versión y la fecha de aprobación para garantizar su adecuado uso.</p> <p>una vez se han actualizado ó creado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, continúa con la actualización del manual de calidad de los nombres y códigos de los documentos, si éstos han cambiado.</p>	 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código:	NOMBRE DEL DOCUMENTO IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	Versión: Fecha: Página:		
 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código:				
	NOMBRE DEL DOCUMENTO IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	Versión: Fecha: Página:					
<p><b>5. Revisar documentos modificados o creados:</b>          Revisa que los documentos estén cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicables a los documentos, con la normatividad, con las directrices definidas y con los requisitos de forma aplicables a cada documento.</p> <p>Si no hay cumplimiento de alguno de los</p>	El Líder o Responsable del Proceso de la SE	N/A					

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.N
	MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Junio de 2014
		Página 38 de 39

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>parámetros anteriores, debe especificarse cuál es el ajuste y regresar a la actividad 4, de lo contrario firmar en el espacio correspondiente a revisión y continúa la actividad 6.</p>		
<p><b>6. Aprobar documentos modificados o creados:</b> Verifica que el documento requerido en el SGC, haya sido revisado por el líder o responsable del proceso, además que sea consistente con las necesidades del proceso y con lo establecido en las reglamentaciones vigentes.</p> <p>Si no hay cumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, debe especificarse cuál es el ajuste y regresar a la actividad 4, de lo contrario dejan constancia de la aprobación en el acta de la reunión respectiva y continúa la actividad 7.</p>	Comité de Calidad	N/A
<p><b>7. Distribuir documentos y formatos:</b> Publica la nueva versión de los documentos internos del Sistema de Calidad, la publicación se realiza de acuerdo a la capacidad tecnológica de la SE, ya sea por medio de un Sistema de información, Vía Web, Intranet o en forma manual distribuyendo las copias actualizadas de los documentos .</p> <p>El Responsable del Proceso N. Administración del SGC es el único que está autorizado para modificar documentos (previa respectiva aprobación), las demás personas dentro del Sistema solamente tienen acceso de lectura del documento.</p> <p>Los documentos originales del SGC son custodiados por El Responsable del Proceso N. Administración del SGC, quien los mantiene archivados de acuerdo a las disposiciones de archivo, y quien entrega específicamente el manual de calidad, al procedimiento <b>A04.01</b> Revisión general del SGC para que sea tenido en cuenta en el análisis realizado en dicho subproceso, y al procedimiento <b>N01.01</b> Auditorías internas de calidad, para que sea tenido en cuenta al momento de realizar el plan de auditorías internas de calidad.</p>	El Responsable del Proceso N. Administración del SGC	N/A

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MP&P.N
	<b>MACROPROCESO N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 04
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2014
		Página <b>39</b> de <b>39</b>

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<p><b>8. Publicar la nueva versión del documento y controlar los documentos obsoletos:</b> Cada vez que se realice un cambio en los documentos, el modificado es obsoleto y es recogido en las áreas.</p> <p>Cuando esto ocurre se guarda una copia del documento, en caso que aplique, en medio magnético, realizando la actualización en el medio de almacenamiento disponible en la Secretaría (Intranet, Web, Sistema de Información). Los documentos obsoletos que se decidan conservar se archivan en sitios debidamente identificados.</p> <p>Se conserva la última actualización anterior de los documentos por razones legales, conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos de la SE.</p>	<p>El Responsable del Proceso N. Administración del SGC</p>	<p>N/A</p>