

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos generales para el control de cambios en la información documentada de los sistemas de gestión con el objetivo de facilitar su acceso, recuperación, almacenamiento, conservación, presentación y utilización.

2. ALCANCE

Aplica desde la creación, actualización, preservación, eliminación y distribución de la información documentada del sistema de gestión integral.

3. DEFINICIONES

- **Información documentada.** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Normalización.** Acción que se realiza para formular y aplicar normas con el objeto de establecer un orden lógico en una actividad específica.
- **Hoja membrete.** Es el diseño que representa la documentación importante de la instrucción, uso de comunicaciones, oficios, certificados, actas y circulares.
- **Documento.** Corresponde a una de las siguientes denominaciones: mapa de proceso, caracterización de proceso, manual, procedimiento, instructivo, fichas técnicas, documentos o registros y su medio de soporte, el cual se crea o se adopta con el consenso de las partes interesadas, y que se describen las condiciones para llevar a cabo un objetivo. Se encuentra creando, divulgado y controlado por el presente documento.
- **Documento externo.** Corresponde documentos de origen externo no propios de la institución como leyes, decretos, acuerdos entre otros.
- **Registro - formato.** Es un tipo especial de documento, el cual permite registrar y poner en evidencia un hecho real.
- **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.
- **Documento original.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Control de información documentada.** Es la guía para la creación, actualización y anulación de documentos que permiten su control en la organización dentro del sistema de gestión integral.
- **Proceso.** Serie de actividades o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor, requieren de recursos y están orientadas a la consecución de un resultado para la realización de un objetivo o satisfacción de necesidades.
- **S.G.I.:** Sigla para definir Sistema de Gestión Integral comprende el Sistema de gestión de calidad (S.G.C.) y el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- **Logotipo de la organización.** Se utiliza para identificar cada documento de INFA
- **Nombre del documento.** Es la identificación textual de cada documento. El nombre de cada documento debe ser tan claro y preciso que pueda dar a entender el tipo de actividades que se pretenden describir.



- **Código del documento.** Es la identificación única de cada documento. El código sirve como identificación de esta y se compone por una estructura descrita en el anexo 2 del presente documento.
- **Fecha de creación.** Corresponde a la fecha de salida del documento original, a partir de la cual es válida, el documento, se presenta en términos de día, mes y año (MM – AAAA) en números arábigos.
- **Fecha de actualización.** Es la fecha en que se realizó la última modificación en alguna parte del documento, se presenta en términos de día, mes y año (MM – AAAA) en números arábigos. Si aún no se han realizado cambios, este campo debe permanecer en blanco. Está relacionado con el campo “Versión”.
- **Versión.** Es la actualización de cada documento externo, documento y formato, los cambios en la versión se realizan en forma consecutiva ascendente iniciando en uno (1) y cuando el encargado designado realice la aprobación del documento.
- **Página x de y.** Este campo expresa la numeración consecutiva y total que compone el documento. El consecutivo de las páginas sirve para detectar la posible pérdida de una página. Por ejemplo, “Página 1 de 5”, “Página 2 de 5”, “Página 3 de 5”, etc.
- **Identificación de los documentos.** El código de los documentos se constituye como el mecanismo principal para identificarlas dentro del proceso de normalización de esta manera el código debe reflejar el proceso que hace parte el documento, tipo de documento, el orden y el sitio de utilización. Ver anexo 1 y 2
- **Tiempo de retención:** corresponde al tiempo en que la organización dará uso a la información
- **Disposición final:** corresponde al mecanismo definido por la organización para dar de baja la información documentada del sistema de gestión de calidad al término de la vigencia del tiempo de retención.
- **Cronológico:** es un método de archivo donde una serie de documentos son archivados en un orden sistemático ya sea por meses, años, días, horas todo lo referido a tiempo.
- **Recuperación:** El método de recuperación se hace describiendo la forma de indexación en el caso de los registros en el listado maestro de registro, sea este físico o digital.
- **Conservación y retención de registros:** El tiempo de retención los registros se definen en años, después de este tiempo algunos registros se digitalizarán para conservar la información.

• 4. RESPONSABILIDADES

Sistema de Gestión Integral y verificador de gestión empresarial

- Conocer, socializar y tramitar las solicitudes del sistema documental.
- Realizar seguimiento al sistema documental

Líderes de proceso, coordinadores, verificadoras y demás personas relacionadas con solicitudes del sistema documental:

- Desarrollar y solicitar la actualización, creación y anulación de los documentos externos, documentos y formatos.
- Realizar buen uso del sistema documental



- Velar por la custodia, almacenamiento, actualización y control de los documentos, procedimientos, documentos externos, formatos o registros y software disponibles en el listado maestro de documentos.

Personal administrativo:

- Utilizar adecuadamente el sistema documental de INFA

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001, NTC: 5555, NTC: 5663 y Decreto 1072.

6. GENERALIDADES**6.1. Requisitos para solicitar y aprobar una solicitud del sistema documental****6.1.1 Solicitud.**

Las solicitudes del sistema documental solo podrán ser presentadas a través del sistema de información disponible en la plataforma de INFA. Estas pueden ser presentadas por líderes de proceso, coordinadores, verificadores y demás personas relacionadas con solicitudes del sistema documental.

La información mínima deberá contener:

- *No. Solicitud.*
- *Proceso que solicita.*
- *Tipo de solicitud.*
- *Tipo de información.*
- *Descripción.*
- *Adjuntar archivo.*
- *Nombre del solicitante.*
- *Fecha de solicitud.*
- *Justificación.*

6.1.2. Estado de solicitud.

El sistema asignará automáticamente un código a la solicitud, que permitirá verificar su estado siendo este en trámite, revisado, aprobado y no aprobado. La revisión y aprobación de la solicitud del cambio se basa en los criterios definidos por el solicitante con respecto a la conveniencia y adecuación. Las pautas para la revisión de solicitud de creación, actualización o anulación de los cambios son:

- La justificación de los cambios debe contener la información necesaria y detallada de los ajustes solicitados en coherencia a la conveniencia y adecuación del sistema de gestión.
- La solicitud que no sea aprobada puede ser a causa de poca justificación, no se evidencie conveniente para el sistema.
- Las solicitudes deben contener los soportes necesarios para validar cambios adecuados al proceso y al sistema.
- En caso de existir alguna novedad en la solicitud esta quedara en estado de revisada y se registra la observación que llegara por correo electrónico del solicitante.

6.2. Durante el desarrollo del presente procedimiento es importante tener en cuenta

- Toda la información documentada disponible en el sistema de información para los procesos de gestión, deben ser redactados en español, en un lenguaje claro, que sea breve, preciso, impersonal, ordenado y en tiempo presente.
- El texto debe presentarse de manera resumida, presentando lo estrictamente necesario.



- Se puede utilizar figuras, tablas y/o cuadros con el fin de reducir texto. Deben llevar título en la parte superior, deben enumerarse la secuencia en caso de existir varios en el mismo documento y se deben presentar en la misma página en que se mencionan o en la página siguiente.
- La institución ha determinado la información documentada requerida según la referencia normativa y se determinan como documentos externos, documentos, procedimientos y formatos o registros.
- Se establecieron encabezados, codificación y listado maestro del sistema documental. (Ver anexo 1,2,3)
- El tiempo de respuesta a cada solicitud es de 10 días hábiles.

6.3. Control de cambios.

- El control de cambios en la institución se realiza por medio de un sistema de información, conocido por el personal y adecuado para responder a las necesidades normativas de ley y actividades de los procesos, el método es fácil, ágil y transversal logrando controlar para efectos de documentos y formatos el nombre, versión, fecha de creación, actualización, anulación, acceso, recuperación, almacenamiento, responsables y justificación de cambios y aprobación.
- Los procesos pueden verificar los cambios de la información documentada realizada a través de las diferentes solicitudes por medio de la consulta del control cambios ubicada en el sistema de información.
- Los documentos rigen en el momento en el que está a disposición en el listado maestro de documentos y formatos ubicado en el sistema de información (SIINFA).

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

	Actividad	Frecuencia	Responsable	Información relacionada
1	Socializar a todas las partes interesadas las actividades relacionadas con el presente procedimiento.	Actividades de inducción o reinducción al personal relacionado en el servicio al cliente	Coordinación talento humano / Verificación de gestión empresarial / Coordinación SGC	CE.RG.017. Registro de formación
2	Establecer y realizar el formato, software, documento según este procedimiento Nota: Si se requiere realizar un formato sistematizado, primero se deberá revisar la viabilidad con la gestión tecnológica	Por evento	Lideres de proceso, coordinadores, verificadoras y personal administrativo	Microsoft (Word, Excel, otro)



3	<p>Realizar la solicitud mediante la plataforma atendiendo los requerimientos establecidos en cuanto a datos mínimos.</p> <p>Nota: Al finalizar la solicitud el sistema genera un código para hacer seguimiento y verificar el estado de esta.</p>	Por evento	Lideres de proceso, coordinadores, verificadoras y personal administrativo	Software SIINFA
3	<p>Estar atento a la recepción de solicitudes en la plataforma.</p>	Diario	Verificación de gestión empresarial – sistema de gestión integral de calidad	Software SIINFA
4	<p>Realizar análisis de la solicitud y aprobar o sugerir cambios si es necesario.</p> <p>Nota: Se especifica el estado de la solicitud. <i>En trámite, revisada, aprobada, no aprobada</i></p>	Por evento	Verificación de gestión empresarial – sistema de gestión integral de calidad	Software SIINFA
5	<p>Realizar la aprobación de la solicitud y tramite de ella.</p>	Por evento	Verificación de gestión empresarial – sistema de gestión integral de calidad	Software SIINFA
6	<p>Reposar todos los registros para su control en la ruta asignada en el listado maestro (Cronológico)</p>	Por evento	Lideres de proceso, coordinadores, verificadoras y personal administrativo	Software SIINFA
7	<p>Proteger la información bajo el cumplimiento de los métodos definidos en la aseguración de la información.</p>	Por evento	Promotor TIC	GI-PD-011. Copia de

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	GI-PD-003
	GESTIÓN SGC	Versión 2 Enero 2024 Página 6 de 8

				seguridad o backup.
--	--	--	--	---------------------

ANEXOS

ANEXO 1. Estructura de encabezado de formatos – documentos.

Figura 1. Encabezados de formatos o registros.

	NOMBRE DEL FORMATO O REGISTRO	αα- ββ- ##
		Versión #
		MM-AAAA
		Página X de Y

Figura 2. Encabezados de procedimiento.

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	αα- ββ- ##
		Versión #
	NOMBRE DE GESTIÓN	MM-AAAA
		Página X de Y

Figura 3. Encabezados de documento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	αα- ββ- ##
		Versión #
	NOMBRE DE GESTIÓN	MM-AAAA
		Página X de Y

Figura 4. Encabezados de hoja membrete.

αα- ββ- ##
 Versión #
 MM-AAAA


INSTITUTO DE CAPACITACIÓN NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA LTDA
NIT:800.191.574-6
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
Ley 1064 De 2006. Decretos: 4904 de 2009. 1075 de 2015 Del Ministerio de Educación Nacional.
INFA SUR: Licencia de funcionamiento 4143.2.21.9295 de 2009. Expedida por la Secretaría de Educación del Municipio de Santiago de Cali.
INFA NORTE: Licencia de funcionamiento 4143.0.21.5775 de 2014. Expedida por la Secretaría de Educación del Municipio de Santiago de Cali
INFA PALMIRA: Licencia de funcionamiento: 3220-02003-1357 de 2009. Expedida por la Secretaría de Educación del Municipio de Palmira

Figura 5. Pie de página de hoja membrete.

INFA SUR. Calle 9B No. 29A 58. Champagnat. Cali
 INFA NORTE. Avenida 3N No. 38N 29. Prados del Norte. Cali
 INFA PALMIRA. Calle 29 No. 27 70 Edificio Sharon Oficina 204. Palmira
 www.infa.edu.co
 Página x de y

ANEXO 2. Codificación
Cuadro 1. Estructura de código de documentos

Codificación	Significado
$\alpha\alpha - \beta\beta - ###$	El código está compuesto por tres componentes separados por un guion (-).
$\alpha\alpha$	Primer componente de dos letras; representa la sigla del proceso al que pertenece el documento. Se clasifican las siglas de acuerdo con el mapa de procesos de INFA. Ver en el (Cuadro 2), las siglas que representan los diferentes procesos.
$\beta\beta$	El segundo componente de dos letras representa el tipo de información. Ver en el (Cuadro 3), las siglas que representan el tipo de documento.
##	El tercer componente de tres dígitos representa un consecutivo numérico para llevar un orden teniendo en cuenta los dos componentes anteriores.

Cuadro 2. Siglas de los diferentes procesos

Siglas	Procesos de INFA
GD	Proceso Direccionamiento
GI	Proceso Sistemas Integrado
GC	Proceso Comercial
DD	Proceso Pedagógico.
GR	Proceso Financiero
CE	Proceso Comunidad Educativa

Cuadro 3. Siglas de tipos de información.

Siglas	Procesos de INFA
GG	Documento
PD	Procedimiento
RG	Formato y/o registro
SF	Software
EX	Documento Externos

ANEXO 3. Video explicativo de cómo realizar la solicitud en la plataforma SIINFA.


Para ver el video dar click en el link
[Video explicativo de solicitud de cambios.](#)

En caso de ser impreso escanear el QR.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	GI-PD-003
		Versión 2
	GESTIÓN SGC	Enero 2024
		Página 8 de 8

Nota: El banner de todos los documentos y registros se van actualizando a medida de necesidad de actualización, para lograr llegar paulatinamente al final del 2026 con toda la documentación actualizada con la unificación de las 3 sedes.