

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 1 de 26

OBJETIVO:	Establecer todos los parámetros para la correcta elaboración, redacción, codificación, identificación y roles para la gestión documental de los Sistemas de Gestión en la Universidad de Cundinamarca.
ALCANCE:	Aplica para todos los documentos que soportan los procesos y los sistemas de gestión de la Universidad de Cundinamarca.
LÍDER DEL INSTRUCTIVO:	Director (a) de Planeación Institucional.

DEFINICIONES	
Las definiciones que se citan a continuación rigen para todos los documentos que soportan los procesos y los Sistemas de Gestión de la Universidad de Cundinamarca:	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: Documento que describe las actividades globales que realiza un proceso, está compuesto básicamente por una cadena de actividades que aportan a la consecución de un objetivo general, identificando también a los proveedores, entradas, y salidas con sus correspondientes clientes (internos y externos), quienes reciben las salidas. Además, en este documento se informa acerca de los responsables, los recursos requeridos, los requisitos legales aplicables, los documentos que se deben tener en cuenta, los registros que se generan y los parámetros de medición utilizados para evidenciar el mejoramiento continuo.	
CONTROL: Acciones encaminadas para evitar situaciones no deseada y así garantizar el cumplimiento de las actividades.	
CONTROL DE CAMBIOS: Describe brevemente los cambios realizados con relación a la versión anterior.	
DIAGRAMA DE FLUJO: Representación gráfica de un proceso, cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa del proceso mostrando una relación secuencial entre ellas.	
DOCUMENTO: Información y su medio de soporte, este último puede ser papel, o magnético, electrónico, fotografía.	
DOCUMENTO DE REFERENCIA: Documento utilizado con el fin de mejorar la comprensión para realizar las diferentes actividades.	

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 2 de 26

DEFINICIONES

FORMATO: Documento que se puede encontrar en forma digital o impresa que se diligencia para dar lugar a un Registro.

GUÍA: Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos.

INSTRUCTIVO: Es un documento que describe detalladamente la forma “como” debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización.

MANUAL: Documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos los cuales incluyen información de interés.

MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

- a. **Codificación de los Documentos.** Los códigos de los documentos de los Sistemas de Gestión de la Universidad de Cundinamarca, tienen una estructura compuesta por el Macroproceso, Proceso, Tipo de Documento y un consecutivo, como se indica a continuación (Figura No. 1):

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 3 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

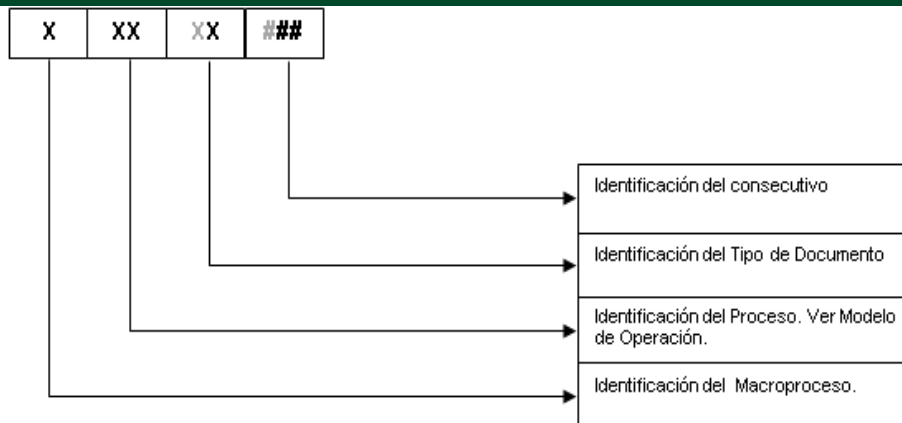


Figura No. 1 – Codificación de Documentos

- El primer código es un carácter de tipo alfabético e identifica el tipo de Macroproceso de los Sistemas de Gestión. (Ver tabla No. 1)

TIPO MACROPROCESO	CÓDIGO
Estratégico	E
Misional	M
Apoyo	A
Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	S

Tabla No.1 – Tipo de Macroproceso

- El segundo código es de dos caracteres, son de tipo alfabético e identifica el proceso al cual pertenece el documento, de acuerdo a los identificados en el Modelo de Operación. (Ver Tabla No. 2).

NOMBRE PROCESO	CÓDIGO
Gestión Dirección Estratégico	DE
Gestión Planeación Institucional	PI
Gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales	PR
Gestión Autoevaluación y Acreditación	AA
Gestión Sistemas Integrados	SG
Gestión Comunicaciones	CO
Gestión Formación y Aprendizaje	FA
Gestión Ciencia, Tecnología e Innovación	CT

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 4 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Gestión Interacción Social Universitaria	IU
Gestión Admisiones y Registro	AR
Gestión Bienestar Universitario	BU
Gestión Dialogando con el Mundo	DM
Gestión Graduados	GD
Gestión Apoyo Académico	AA
Gestión Financiera	FI
Gestión Bienes y Servicios	BS
Gestión Jurídica	JU
Gestión Talento Humano	TH
Gestión Sistemas y Tecnología	SI
Gestión Documental	DO
Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	AC
Gestión Control Interno	CI
Gestión Control Disciplinario	CD

Tabla No. 2 – Procesos de la Institución

- El tercer código es de un solo carácter a excepción del Manual de Calidad, Planes y Programas, que tienen dos caracteres de tipo alfabético e identifican el tipo de documento del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver tabla No. 3)

TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de Calidad	MC
Caracterización	C
Procedimiento	P
Programa	PG
Plan	PL
Manual	M
Instructivo	I
Guía	G
Formato	F
Registro	r
Documento Externo	X

Tabla No. 3 – Tipos de Documentos

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 5 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

- Para incorporar los documentos propios de los Sistemas de Gestión alternos al Sistema de Gestión de la Calidad, se debe tener en cuenta que:

Los códigos de cada sistema se componen de 3 letras que acompañarán la nomenclatura del Proceso al que pertenecen (Sistemas Integrados) y que identifican a cada sistema de gestión. Estos códigos fueron definidos de la siguiente manera:

Sistema de Gestión de la Calidad: **SGC**

Sistema de Gestión Ambiental: **SGA**

Sistema de Gestión Antisoborno: **GAS**

Sistema de Gestión de Empresa Familiarmente Responsable: **EFR**

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: **SSI**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: **SST**

La estructura del Código por cada documento quedará así:



Por ejemplo, los documentos para Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán la siguiente estructura de código: **ESG-SST-F000**.

- b. Roles:** Para la solicitud de gestión documental (modificación, inactivación, nuevo) en la plataforma institucional – módulo SAD correspondiente a los Sistemas de Gestión actualmente formalizados en el modelo de operación digital, se define la responsabilidad de la siguiente manera:

- ❖ **Sistema de Gestión de la Calidad:** Director (a) de Calidad.
- ❖ **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Coordinador (a) de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ❖ **Seguridad de la Información:** Coordinador (a) del Seguridad de la Información (personal de Planta de la Universidad de Cundinamarca).
- ❖ **Sistema de Gestión Ambiental:** Coordinador (a) del Sistema de Gestión Ambiental.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 6 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

- ❖ **Sistema de Gestión Antisoborno:** Director (a) de Planeación Institucional.
- ❖ **Modelo de Gestión Empresa Familiarmente Responsable:** Director (a) de Interacción Social.

c. **Encabezado.** Los documentos deben llevar el siguiente encabezado:

	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CÓDIGO:
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VIGENCIA:
		PAGINA: 6 de 26

Donde:

- **El Logo Institucional:** El logo símbolo de la Universidad de Cundinamarca, que se encuentra documentado en el Manual de Identidad Institucional del Proceso Gestión Comunicaciones, el cual debe ir en el encabezado de la página, en la parte superior izquierda, primera columna, única línea, el logo es proporcional y se modifica de acuerdo al ancho de la hoja.
- **Nombre del Macroproceso:** En el encabezado primera línea, segunda columna, el nombre del Macroproceso en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9 puntos, negrilla y centrado. (Ver Modelo de Operación)

NOTA: Para el caso de los Sistemas de Gestión debe incluirse el nombre del Sistema.

Por ejemplo, el encabezado de los documentos para Seguridad y Salud en el Trabajo deberá tener el nombre se la siguiente manera: PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- **Nombre del Proceso:** En el encabezado segunda fila, el nombre del proceso en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9 puntos, negrilla y centrado. (Ver Modelo de Operación)
- **Nombre del Documento:** En el encabezado tercera fila, el nombre del documento en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 7 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

puntos, negrilla y centrado. El nombre del documento debe aparecer en todas las páginas.

- Código: En el encabezado primera fila, tercera columna, en el extremo superior derecho, código que identifica el documento, letra fuente Arial, tamaño fuente de 9 puntos, negrilla y centrado. (ver codificación de los documentos).
- Versión: En el encabezado tercera columna segunda fila, Corresponde al número de actualizaciones que tenga el documento del Sistema de Gestión de la Calidad, al modificarse la versión debe aumentar, (versión 1, versión 2, etc.). En letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9 puntos, negrilla y centrado.
- Fecha de vigencia: Corresponde a la fecha en que entra en vigencia la aplicación del documento. En letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9 puntos, negrilla y centrado.
- Página: En el encabezado tercera columna tercera fila, debajo de la vigencia, PÁGINA: “**Numero de página**” de “**Número total de páginas**”, letra fuente Arial, tamaño fuente de 9 puntos, negrilla y centrado. El número de páginas y el total de páginas debe aparecer en todas las páginas.

NOTA: En documentos de Excel, se permitirá el aumento del tamaño de la fuente a 10 puntos en todo el Encabezado, dependiendo la extensión del mismo y si está compuesto por bastantes columnas donde se requiera ampliar a lo ancho.

d. Control de cambios, elaboración y aprobación. El control de cambios refleja la trazabilidad del documento. Su contenido debe ir en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 10 puntos y justificado, está compuesto por:

- Versión: Corresponde al número de actualizaciones del documento, (centrado).
- Fecha de aprobación: Corresponde a la fecha de publicación del documento y su disposición en el punto de uso, en formato de AAAA/MM/DD, (centrado).

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 8 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

- Descripción del Cambio: Se registra la justificación de la emisión o modificación del documento en particular y que obliga al cambio de versión, (Texto justificado).
- Elaboró: Se relacionan los gestores del proceso con su respectivo cargo y que participaron en la creación o modificación del documento.
- Revisó: Se relaciona el responsable del proceso de acuerdo a la normatividad legal existente, con su cargo. Para el caso de procesos compuestos por varias dependencias, debe ir en este caso el jefe de la dependencia emisora del documento.
- Aprobó: Se relaciona el gestor responsable del proceso de acuerdo a la normatividad legal existente, con su cargo y la fecha en que el gestor aprueba el documento.

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
	AAAA	MM	DD		
Liste en esta columna el número de versiones que haya sufrido el documento.				Describa de manera concreta los cambios realizados al documento en cada versión.	
ELABORÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		
Liste en esta columna los participantes en la elaboración de la versión del documento.					
REVISÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)					
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA	
				AAAA MM DD	

Tabla No. 4 – Control de Cambios

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 9 de 26

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

- e. **Pie de página de los documentos.** Los documentos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán contener un pie de página con el siguiente mensaje:

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

- f. **Letra al interior del documento, fechas y otros.** Todos los documentos deben adoptar el siguiente estándar:

- **Tipo de letra:** La letra para la elaboración de los documentos es Arial.
- **Tamaño de la letra:** Se debe manejar letra tamaño 11.
- **Fecha:** Se debe utilizar el estándar internacional establecido en la norma ISO 8601, adoptado por la Universidad:

AAAA	MM	DD
------	----	----

- **Texto:** Los párrafos deben estar justificados a la izquierda y a la derecha.
- **Interlineado:** Los textos deben tener un interlineado sencillo.
- **Márgenes:** La configuración de las márgenes se establece de la siguiente manera:

TIPO DE MARGEN	DIMENSIONES
Superior	4
Inferior	3
Izquierda	4
Derecha	3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se especifica el contenido de los documentos de los Sistemas de Gestión para la universidad de Cundinamarca

6.1 **Plantilla para documentar caracterizaciones de proceso:**

La caracterización de procesos permite mostrar a grandes rasgos la operación del proceso, sus características y la información general necesaria para el entendimiento

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 10 de 26

de los procesos; El contenido del formato para la Caracterización de Procesos contiene los siguientes datos:

- Responsable del proceso: Es el responsable del proceso y quien lidera las actividades que conllevan a la mejora continua del proceso.
- Correlación con los objetivos de Calidad: Son los objetivos de Calidad que aplican directamente al proceso.
- Correlación con los objetivos ambientales: Son los objetivos ambientales que aplican directamente al proceso.
- Correlación con los objetivos de seguridad y salud en el trabajo: Son los objetivos de seguridad y salud en el trabajo que aplican directamente al proceso.
- Objetivo: Establece el propósito que tiene el Proceso y debe estar articulado con la misión, la visión y las políticas de la Universidad de Cundinamarca.
- Alcance: Hace referencia a la descripción resumida del Proceso, informando desde donde empiezan sus actividades (identificación de requisitos o necesidades) hasta donde culminan, sedes a la que aplica y cualquier otra información que permita determinar los límites del proceso.
- Política de operación del proceso: Son las reglas por las cuales el proceso se rige. Pueden ser requisitos legales y/o reglamentarios los cuales apliquen al proceso.
- Entradas: Insumos requeridos para el inicio y/o el desarrollo de las actividades del proceso.
- Procedimientos/Planes/Programas: Código y nombre del Procedimiento, Plan o Programa que se maneja en el proceso.
- Salidas: Entregables que evidencia los resultados obtenidos de la actividad realizada.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio, e informar sobre los resultados.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 11 de 26

- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Escriba en este campo el líder del proceso o el gestor responsable del mismo, después de eliminar este cuadro de texto.

CORRELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Escriba en este campo los objetivos de Calidad que apliquen directamente a su proceso.

CORRELACIÓN CON LOS OBJETIVOS AMBIENTALES

Escriba en este campo los objetivos ambientales que apliquen directamente a su proceso.

CORRELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Escriba en este campo los objetivos ambientales que apliquen directamente a su proceso.

PLANEAR

OBJETIVO

Escriba en este campo el objetivo del proceso después de eliminar este cuadro de texto.
Recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?, debe estar alienado a la estrategia organizacional y debe contener al menos una característica medible a través de uno de los indicadores de la universidad (por ejemplo: Calidad, oportunidad, satisfacción de la parte interesada, entre otras).

ALCANCE

Escriba en este campo el alcance del proceso después de eliminar este cuadro de texto.
Descripción resumida del Proceso, informando desde donde empiezan sus actividades hasta donde culminan, sedes a la que aplica y cualquier otra información que permita determinar los límites del proceso.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 12 de 26

HACER

POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL PROCESO

Defina las reglas por las cuales el proceso se va a regir. Tenga en cuenta los requisitos legales y/o normativos que le apliquen al proceso.

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS PLANES PROGRAMAS	SALIDAS

VERIFICAR

Defina la metodología por la cual realiza seguimiento a las actividades de su proceso.

ACTUAR

Liste las acciones que se adelantan para la mejora del desempeño de su proceso:

✓
 ✓

Imagen 1. Plantilla para documentar las Caracterizaciones.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 13 de 26

6.2 Plantilla para documentar manuales

Los manuales son documentos que especifican las generalidades de un proceso, sistema u operación, el contenido del formato para manuales contiene los siguientes datos:

- **Portada:** Identifica datos relevantes del manual.
- **Tabla de Contenido:** Tabla que establece los títulos y subtítulos del documento e identifica su ubicación en el mismo. Se recomienda utilizar la función de tabla de contenido automatizada de Word.
- **Introducción:** Permite al lector conocer de antemano el tema tratado en el manual.
- **Objetivos General:** Especifica el propósito del documento, Inicia con verbo infinitivo y responde la pregunta ¿Para qué?
- **Objetivos Específicos:** Desglosan el objetivo general del documento en objetivos puntuales.
- **Alcance:** Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a los procesos, procedimientos se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros, que se afecten con el documento.
- **Definiciones:** Incluye el vocabulario, los conceptos y los términos que se consideren necesarios para entender los procesos, los procedimientos, etc., a que haga referencia el documento.
- **Cuerpo del Manual:** Desarrollo del contenido objeto del manual.
- **Bibliografía y Webgrafía:** Documentos consultados como Referencia para la elaboración del documento.
- **Anexos:** Información que soporta el contenido del documento.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 14 de 26

PORTADA

Describe la información relevante del manual en la primera página, por ejemplo nombre del manual, área, oficina o departamento al que está relacionada, versión entre otros.

TABLA DE CONTENIDO

Tabla que establece los títulos y subtítulos del documento e identifica su ubicación en el mismo. Se recomienda utilizar la función de tabla de contenido automatizada de Word.

INTRODUCCIÓN

Permite al lector conocer de antemano el tema tratado en el manual.

OBJETIVO GENERAL

Especifica el propósito del documento, Inicia con verbo infinitivo y responde la pregunta ¿Para qué?

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desglosan el objetivo general del documento en objetivos puntuales.

ALCANCE

Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a los procesos, procedimientos se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros, que se afecten con el documento.

DEFINICIONES

Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del manual, se deben ordenar alfabéticamente

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 15 de 26

CUERPO DEL MANUAL	Desarrollo del contenido objeto del manual. Cuando se transcriban textualmente información de un autor se recomienda citar de acuerdo a la noma NTC1487 "citas y notas de pie de página".
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	Documentos consultados como Referencia para la elaboración del documento. Se recomienda consultar la norma NTC 1307 "referencias bibliográficas para normas", NTC 1160 "Referencias bibliográficas para libros, folletos e informes", NTC 1308 "referencias bibliográficas para publicaciones seriadas" o NTC 4490 "Referencias documentales para fuentes de información electrónica" según corresponda
ANEXOS	Información que soporta el contenido del documento.

Imagen 2. Plantilla para documentar los Manuales.

6.3 Plantilla para documentar procedimientos

Los procedimientos permiten especificar las actividades de un proceso, el contenido del formato para los Procedimientos contiene los siguientes datos:

- Objetivo: Especifica el propósito del documento, Inicia con verbo infinitivo y responde la pregunta ¿Para qué?
- Alcance: Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a los procesos, procedimientos se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros, que se afecten con el documento.
- Líder del procedimiento: Determina el(los) funcionario(s) que es (son) responsable(s) de la implementación de las actividades que conforman el documento.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 16 de 26

- Definiciones: Incluye el vocabulario, los conceptos y los términos que se consideren necesarios para entender los procesos, los procedimientos, etc., a que haga referencia el documento.
- Requisitos y condiciones generales para el desarrollo del procedimiento: Establece los requerimientos, las políticas y las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución de las actividades planteadas en el Procedimiento.
- Actividad: Relaciona los pasos del procedimiento, deben iniciar con verbo infinitivo y describe que se debe hacer en cada etapa del procedimiento.
 - Decisión: Indica un requisito de la actividad que deriva a dos acciones diferentes, generalmente, se subdivide en el SÍ o el No de conformidad con la decisión que se tome; debe ir inmersa como una nota seguida de la descripción de la actividad.
- Responsable: Cargo o rol que ejecuta la actividad.
- Control: Acciones encaminadas para comprobar que las actividades se están ejecutando correctamente.
- Documento de referencia: Documentos que pueden ser consultados para el entendimiento de las actividades establecidas.
- Registro Resultante: Formato diligenciado que evidencia los resultados obtenidos de la actividad realizada, este puede ser en medio físico o electrónico.
- Diagrama de flujo: Representación gráfica de las actividades del procedimiento, cada paso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa del proceso mostrando una relación secuencial entre ellas, se debe realizar diagrama de flujo sin funciones cruzadas, en este aspecto, solicite el acompañamiento de la Oficina de Calidad.
- Sistemas de información: Relación de los software o aplicativos utilizados en la ejecución de las actividades del procedimiento, una breve descripción del funcionamiento, la frecuencia de utilización y donde se encuentra ubicado el software o aplicativo.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 17 de 26

OBJETIVO:	Escriba en este campo el objetivo del procedimiento después de eliminar este cuadro de texto. Recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué? Ejemplo: Recaudar de manera oportuna los dineros relacionados a matriculas de pregrado.
ALCANCE:	Escriba en este campo el alcance del procedimiento después de eliminar este cuadro de texto. Describe los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros Ejemplo: Inicia con la impresión de recibo de pago y termina en el cargue de la información contable en el software de las matriculas de pregrado de la sede Girardot
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Determina el cargo responsable de la correcta y completa implementación de las actividades que conforman el documento.

DEFINICIONES
Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del procedimiento, se deben ordenar alfabéticamente.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Condiciones, aclaraciones y requisitos a tener en cuenta para la correcta aplicación del procedimiento.				

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Acción o paso del procedimiento el cual inicia con verbo infinitivo (termina en ar, er o ir) Las actividades deben ir numeradas Las decisiones: deben ir como una nota seguida de la descripción de la actividad.	Cargo que ejecuta la actividad	Criterios que se deben asegurar durante la actividad	Documento que se puede consultar para realizar la actividad	Registro relacionado a la actividad y que demuestra su ejecución.
Si se requiere la inclusión de más actividades, insertar las filas necesarias en este cuadro				

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 18 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO			
Expresión gráfica de las actividades del procedimiento, se recomienda elaborarlo después de ajustar todo el procedimiento y graficarlo en Microsoft visio para posteriormente copiarlo y pegarlo.			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Nombre del Software o aplicativo utilizado durante la ejecución de las actividades del procedimiento.	Breve descripción de las funciones u objeto del software o aplicativo.	Frecuencia de utilización del software o aplicativo (diario, semanal, mensual, etc.)	URL o equipo donde se tiene acceso al software o aplicativo

Imagen 3. Plantilla para documentar los Procedimientos.

6.4 Plantilla para documentar Programas y Planes

Los programas y los planes permiten analizar y definir diferentes situaciones que rodean la Institución. A partir de dicho análisis se concretan proyectos y acciones para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el Direccionamiento Estratégico. El contenido del formato para los Programas y Planes contiene los siguientes datos:

- **Portada:** Describa la información relevante del Programa o Plan en la primera página, por ejemplo, nombre del Programa, área, oficina o departamento al que está relacionada, versión entre otros.
- **Tabla de Contenido:** Tabla que establece los títulos y subtítulos del documento e identifica su ubicación en el mismo. Se recomienda utilizar la función de tabla de contenido automatizada de Word.
- **Introducción:** Permite al lector conocer de antemano el tema tratado en el documento.
- **Objetivo General:** Especifica el propósito del documento, Inicia con verbo infinitivo y responde la pregunta ¿Para qué?

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 19 de 26

- Objetivos específicos: Desglosan el objetivo general del documento en objetivos puntuales.
- Alcance: Establece los límites de aplicación del documento. (Se puede describir donde inicia y donde termina, las áreas involucradas en las actividades, las sedes a las cuales aplica y que se afecten con el contenido del documento, entre otros.)
- Definiciones: Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del documento, se deben ordenar alfabéticamente
- Cuerpo del Programa-Plan: Se desarrolla conforme a las necesidades de quien elabora y lo que se pretende abordar en el documento.
- Bibliografía y Webgrafía: Documentos consultados como Referencia para la elaboración del documento. Se recomienda consultar la norma NTC 1307 “referencias bibliográficas para normas”, NTC 1160 “Referencias bibliográficas para libros, folletos e informes”, NTC 1308 “referencias bibliográficas para publicaciones seriadas” o NTC 4490 “Referencias documentales para fuentes de información electrónica” según corresponda.
- Anexos: Información que soporta el contenido del documento.

PORTADA	Describe la información relevante del Programa en la primera página, por ejemplo, nombre del Programa, área, oficina o departamento al que está relacionada, versión entre otros.
TABLA DE CONTENIDO	Tabla que establece los títulos y subtítulos del documento e identifica su ubicación en el mismo. Se recomienda utilizar la función de tabla de contenido automatizada de Word.
INTRODUCCIÓN	Permite al lector conocer de antemano el tema tratado en el Programa.
OBJETIVO GENERAL	Especifica el propósito del documento, Inicia con verbo infinitivo y responde la pregunta ¿Para qué?
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Desglosan el objetivo general del documento en objetivos puntuales.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 20 de 26

ALCANCE	Establece los límites de aplicación del programa de sostenibilidad universitaria, enmarcados en el plan institucional de Gestión Ambiental (PIGA) junto a su política. (Se puede describir donde inicia y donde termina, las áreas involucradas en las actividades, las sedes a las cuales aplica y que se afecten con el programa de sostenibilidad universitaria, entre otros.)
DEFINICIONES	Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del programa de sostenibilidad universitaria, se deben ordenar alfabéticamente
CUERPO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD UNIVERSITARIA	
	El desarrollo del presente contenido incluye los datos generales de la organización contemplando los procesos en función de demanda y el área de influencia externa en función de oferta, programas, marco legal del programa, identificación y evaluación de impactos ambientales del programa, responsable del programa, y proyectos asociado al programa con los parámetros de seguimiento e indicadores del modelo P-E-R vigente (Presión, Estado y Respuesta)
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	Documentos consultados como Referencia para la elaboración del documento. Se recomienda consultar la norma NTC 1307 "referencias bibliográficas para normas", NTC 1160 "Referencias bibliográficas para libros, folletos e informes", NTC 1308 "referencias bibliográficas para publicaciones seriadas" o NTC 4490 "Referencias documentales para fuentes de información electrónica" según corresponda
ANEXOS	Información que soporta el contenido del programa de sostenibilidad universitaria.

Imagen 4. Plantilla para documentar los Programas.

6.5 Plantilla para documentar Instructivos

Relaciona los pasos o la forma específica de llevar a cabo la actividad o tarea, generalmente complementa o aclara la manera de ejecutar una actividad de un procedimiento, El contenido del formato para los Instructivos contiene los siguientes datos:

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 21 de 26

- Objetivo: Establece el fin del instructivo.
- Alcance: Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a los procesos, procedimientos etc., que se afecten con el documento.
- Responsable: Determina al (los) funcionario(s) que es (son) responsable(s) de la implementación de las actividades que conforman el documento.
- Definiciones: Incluye el vocabulario, los conceptos y los términos que se consideren necesarios para entender los procesos, los procedimientos, etc., a los cuales haga referencia el documento.
- Requisitos y Condiciones generales para el desarrollo del instructivo: Establece los requerimientos, las políticas y las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución de las actividades planteadas en el instructivo.
- Descripción de actividades: Espacio abierto para describir el paso a paso para ejecutar una tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar las actividades.

OBJETIVO:	Escriba en este campo el objetivo del instructivo después de eliminar este cuadro de texto. Recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?
ALCANCE:	Escriba en este campo el alcance del instructivo después de eliminar este cuadro de texto. Describe los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros
RESPONSABLE:	Determina el cargo responsable de la correcta y completa implementación de las actividades que conforman el documento.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 22 de 26

DEFINICIONES Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del instructivo, se deben ordenar alfabéticamente.
REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO Condiciones, aclaraciones y requisitos a tener en cuenta para la correcta aplicación del instructivo.
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Espacio abierto para describir el paso a paso para ejecutar una tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar las actividades.

Imagen 5. Plantilla para documentar los Instructivos.

6.6 Plantilla para documentar Guías

Documento que establece recomendaciones o buenas prácticas para ejecutar una actividad o tarea, generalmente apoya, complementa o aclara actividades de un procedimiento o instructivo, El contenido del formato para las guías contiene los siguientes datos:

- Objetivo: Establece el fin del instructivo.
- Alcance: Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a los procesos, procedimientos etc., que se afecten con el documento.
- Definiciones: Incluye el vocabulario, los conceptos y los términos que se consideren necesarios para entender los procesos, los procedimientos, etc., a que haga referencia el documento.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 23 de 26

- Descripción de las actividades y/o recomendaciones: Espacio abierto para describir las recomendaciones o buenas prácticas para ejecutar una actividad o tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar la guía.

OBJETIVO:	Escriba en este campo el objetivo de la guía después de eliminar este cuadro de texto. Recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?
ALCANCE:	Escriba en este campo el alcance de la guía después de eliminar este cuadro de texto. Describe los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas o cargos involucrados en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros.
DEFINICIONES	
Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción de la guía, se deben ordenar	
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y/O RECOMENDACIONES	
Espacio abierto para describir el paso a paso para ejecutar una tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar las actividades y/o recomendaciones	

Imagen 6. Plantilla para documentar las Guías.

6.7 Plantilla para documentar formatos

El formato es un documento que permite registrar información y se elabora de acuerdo a la necesidad de cada proceso.

- Código de la dependencia: Escribir el código de la dependencia teniendo como referencia la tabla de retención documental según corresponda.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 24 de 26

Nota: todos los formatos publicados deben contar con la configuración de parámetros de protección, lo cual, asegurará la integridad del documento dejando únicamente habilitados los campos a diligenciar por parte del usuario; lo anterior, con el fin de apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. La restricción de edición deberá ser validada con y por los procesos.

Código de la dependencia.

Campo libre para crear el formato de acuerdo a la necesidad. Elimine este cuadro de texto.

Código Serie Documental (Ver Tabla de Retención Documental).

Imagen 7. Plantilla para documentar los Formatos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 25 de 26

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2017	05	12	Emisión del Documento. Se elabora el presente Instructivo tomando la información consignada en el numeral 4.5. Del ACAMC001 Manual de Calidad Vr. 13.
2	2017	07	27	Se modifica la presentación de las Plantillas para la creación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lineamientos institucionales.
3	2017	08	10	Se modifica la plantilla para la elaboración de Caracterizaciones.
4	2017	11	07	Se incluyen los nuevos Procesos y nueva nomenclatura de códigos de acuerdo a la Resolución 156 de 2017.
5	2018	02	06	Se actualizan imágenes correspondientes a las nuevas plantillas documentales y se ajustan componentes adicionales a los documentos.
6	2018	03	01	Se modifica códigos del documento y los procedimientos, en razón a la actualización documental.
7	2018	07	12	Se estandariza la forma en que se deben elaborar los Diagramas de Flujo en los Procedimientos.
8	2018	11	14	Se agregan componentes para la elaboración de programas.
9	2019	11	01	Se actualiza las plantillas de los documentos por aplicación de la Resolución 158 de 2019, así como la inclusión de nuevos parámetros en Condiciones generales.
10	2019	12	05	Se modifica el nombre y código del proceso “Internacionalización”, por el de “Dialogando con el Mundo”.
11	2021	02	23	Se agrega el proceso de Direccionamiento Estratégico en la Tabla de codificación, se agrega el esquema de códigos aplicables a otros Sistemas de Gestión, se añade nota aclaratoria a los encabezados.
12	2022	02	25	Se agrega la descripción de “decisión” en el numeral 6.3. Se ajusta el objetivo del instructivo, incluyendo los roles dentro del mismo y en el apartado “c” de los requisitos y condiciones generales.
13	2022	05	06	Se agrega nota aclaratoria en cuanto a las plantillas para documentar formatos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGI001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 16
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 26 de 26

14	2023	04	14	Cambia el nombre del proceso Responsabilidad Social Universitaria RSU por Empresa Familiarmente Responsable EFR, adicional Dentro de los requisitos y condiciones generales en el ítem b. Roles se incorpora el proceso Empresa Familiarmente Responsable EFR y en el ítem c. Encabezado se agrega una nota dirigida al nombre de los procesos de los Sistemas de Gestión.
15	2023	07	28	En requisitos y condiciones generales para el desarrollo del instructivo se incorpora el nuevo Sistema de Gestión Antisoborno GAS y a su vez se suprime el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio GCN debido a que hace parte de los componentes de Seguridad de la información. En el ítem b. Roles se incorpora el Sistema de Gestión Antisoborno: Director (a) de Planeación Institucional.
16	2024	08	23	Se agrega la palabra elaboración en el objetivo. Se escribió el nombre de los sistemas en el apartado de roles. Se cambiaron los pantallazos con el fin de actualizarlos. Según la resolución rectoral 074 del 22 de julio del 2024, dando cumplimiento a la ley 2345 del 2023 "chao marcas" y dando alcance a la circular 006 "Cambio de identificadora visual en los documentos de gestión documental" se realiza el cambio de logo en el documento.

ELABORÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO			
Yenifer Alejandra Panqueva Páez		Técnico III – Oficina de Calidad			
REVISÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO			
Henry Orlando Aragón Oquendo		Director de área I - Oficina de Calidad			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)					
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FECHA		
			AAAA	MM	DD
Adriana Asención Torres Espitia		Directora de Planeación Institucional	2024	08	23