INSTITUTO COLOMBIANO DE BALLET CLÁSICO- INCOLBALLET

*MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG*

*BEATRIZ DELGADO MOTOA*

*Gerente*

**CONTENIDO**

[1 INTRODUCCION 6](#_Toc89519520)

[2 OBJETIVO 6](#_Toc89519521)

[3 ALCANCE 6](#_Toc89519522)

[4 DEFINICIONES 6](#_Toc89519523)

[4.1 ACTUALIZACIÓN DE UN DOCUMENTO NORMATIVO 6](#_Toc89519524)

[4.2 APROBACIÓN 6](#_Toc89519525)

[4.3 BORRADOR INICIAL DE UN DOCUMENTO 6](#_Toc89519526)

[4.4 CAMBIO DE FORMA 7](#_Toc89519527)

[4.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS 7](#_Toc89519528)

[4.6 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 7](#_Toc89519529)

[4.7 CONTROLES 7](#_Toc89519530)

[4.8 COPIA CONTROLADA 7](#_Toc89519531)

[4.9 COPIA NO CONTROLADA 7](#_Toc89519532)

[4.10 CORRECCIÓN 8](#_Toc89519533)

[4.11 DIAGRAMA DE FLUJO 8](#_Toc89519534)

[4.12 DOCUMENTO 8](#_Toc89519535)

[4.13 DOCUMENTO EXTERNO 8](#_Toc89519536)

[4.14 DOCUMENTO NORMATIVO 9](#_Toc89519537)

[4.15 DOCUMENTO OBSOLETO 9](#_Toc89519538)

[4.16 DOCUMENTO VIGENTE 9](#_Toc89519539)

[4.17 ESTANDARIZACIÓN 9](#_Toc89519540)

[4.18 FORMATO 9](#_Toc89519541)

[4.19 IDENTIFICACIÓN 9](#_Toc89519542)

[4.20 INSTRUCTIVO DE TRABAJO 10](#_Toc89519543)

[4.21 MANUAL DE CALIDAD 10](#_Toc89519544)

[4.22 MANUAL DE OPERACIONES 10](#_Toc89519545)

[4.23 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 10](#_Toc89519546)

[4.24 NORMOGRAMA 10](#_Toc89519547)

[4.25 PERÍODO / FECHA DE VIGENCIA 10](#_Toc89519548)

[4.26 PLAN DE CALIDAD 10](#_Toc89519549)

[4.27 PROCEDIMIENTO 10](#_Toc89519550)

[4.28 PROCESO 11](#_Toc89519551)

[4.29 PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN 11](#_Toc89519552)

[4.30 PROTOCOLOS, GUÍAS 11](#_Toc89519553)

[4.31 REGISTRO 12](#_Toc89519554)

[4.32 REGISTROS TÉCNICOS 12](#_Toc89519555)

[4.33 REQUISITO 12](#_Toc89519556)

[4.34 RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN 12](#_Toc89519557)

[4.35 REVISIÓN 12](#_Toc89519558)

[4.36 SISTEMA DE GESTIÓN 12](#_Toc89519559)

[4.37 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL 12](#_Toc89519560)

[4.38 VERSIÓN. 12](#_Toc89519561)

[5 POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES 13](#_Toc89519562)

[5.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL 13](#_Toc89519563)

[5.2 TIPOS DE DOCUMENTOS 13](#_Toc89519564)

[5.3 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 14](#_Toc89519565)

[5.4 SOLICITUD PARA ELABORAR, ACTUALIZAR O DAR DE BAJA LOS DOCUMENTOS 15](#_Toc89519566)

[5.5 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS 15](#_Toc89519567)

[6 REQUISITOS DE LOS DOCUMENTOS 16](#_Toc89519568)

[6.1 ENCABEZADO 16](#_Toc89519569)

[6.2 PIE DE PÁGINA 17](#_Toc89519570)

[6.3 TABLAS DE CONTENIDO 17](#_Toc89519571)

[6.4 TEXTOS 18](#_Toc89519572)

[6.5 PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 20](#_Toc89519578)

[6.6 PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 21](#_Toc89519579)

[6.7 PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE MANUALES 22](#_Toc89519580)

[6.8 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 23](#_Toc89519581)

[6.9 ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO 25](#_Toc89519582)

[6.10 REVISIÓN Y CONSENSO DE DOCUMENTOS 26](#_Toc89519583)

[6.11 ESTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN 27](#_Toc89519584)

[6.12 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 27](#_Toc89519585)

[6.13 ELABORACIÓN, EDICIÓN Y CONTROL DE FORMATOS 29](#_Toc89519586)

[7 DIAGRAMAS DE FLUJO GENERAL 33](#_Toc89519587)

[7.1 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE OPERACIÓN. 33](#_Toc89519588)

[7.2 ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS 33](#_Toc89519589)

[7.3 ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS 35](#_Toc89519590)

[7.4 ADMINISTRACIÓN DE FORMATOS Y REGISTROS 36](#_Toc89519591)

[8 ANEXOS 37](#_Toc89519592)

[9 DOCUMENTOS EXTERNOS 37](#_Toc89519593)

[10 CONTROL DE CAMBIOS 38](#_Toc89519594)

# INTRODUCCION

El presente Manual de Calidad, busca presentar de forma clara y coherente, el Modelo Gerencial, fundamentado en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, los cuales están soportados en el Modelo Operativo por Procesos del Instituto Colombiano de Danza clásica– INCOLBALLET, con estándares de calidad que aseguran la realización de los bienes y la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.

El Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) del Instituto Colombiano de Danza Clásica - COLBALLET, se estructura conforme a los requisitos de calidad planteados en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001

En el presente documento se realiza la descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos de calidad.

# OBJETIVO

Establecer las directrices generales para la creación, actualización y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Instituto Colombiano de Danza Clásica - COLBALLET.

# ALCANCE

El presente manual se aplica a todos los documentos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Danza clásica– INCOLBALLET.

Se involucra desde la solicitud para la elaboración o actualización de los documentos, hasta su distribución y control; igualmente el control de los registros desde su recopilación hasta la disposición final.

# DEFINICIONES

## ACTUALIZACIÓN DE UN DOCUMENTO NORMATIVO

Introducción de cambios que se consideren necesarios en cuanto al fondo y forma de un documento normativo.

## APROBACIÓN

La autorización para la aplicación Institucional de un documento (manual de procedimientos, diagrama de flujo, formato).

## BORRADOR INICIAL DE UN DOCUMENTO

El borrador inicial de un Documento que elabora el responsable del procedimiento con el apoyo del facilitador de la Dirección Instituto.

Los documentos preliminares, así como las versiones en borrador, mientras un esté pendiente su aprobación, llevará siempre y en un lugar visible, un distintivo de “BORRADOR”. Una vez que haya sido ajustado y aprobado, se debe proceder a su publicación.

## CAMBIO DE FORMA

Son aquellos cambios en los documentos que no son generados por modificaciones en reglamentaciones, procesos o servicios. Por ejemplo: redacción, corrección de una referencia, etc.

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Documento que describe los proveedores, entradas, acciones, salidas, actores que reciben los productos y/o servicios, indicadores, recursos y requisitos de los procesos del Instituto.

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento donde se realiza la descripción de las características especiales de cada servicio y de grupos de usuarios, que comparten características similares en los subprocesos.

## CONTROLES

Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos del Instituto Colombiano de Danza clásica.

Las acciones de control deben ser conducentes a reducir los riesgos; éstos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

## COPIA CONTROLADA

Característica del documento que exige que este deba ser actualizado al usuario cada vez que se presente una nueva versión del mismo, siendo necesario para ello, la destrucción del documento desactualizado o la identificación especial en caso de conservación del documento obsoleto. El Área de Gestión de la Calidad del Instituto tiene la responsabilidad sobre el cambio de versión del documento.

## COPIA NO CONTROLADA

Son Copias no Controladas los documentos del Sistema Integrado de Gestión que no tengan el rótulo “Copia controlada”; las copias de los documentos que no tengan las firmas de las personas que los elaboraron, revisaron y aprobaron o los documentos que son copiados desde la web (impresos, descargados o almacenados en medio magnéticos).

## CORRECCIÓN

Eliminación de errores de impresión, lingüísticos y errores semejantes, en el texto publicado de un documento normativo.

Los documentos aprobados se deben publicar, una vez estén libres de errores ortográficos, forma o contenido.

## DIAGRAMA DE FLUJO

Método para describir gráficamente un proceso o procedimiento existente o uno nuevo propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia en el proceso.

## DOCUMENTO

Información y su medio de soporte.

La Norma ISO 9000 define los siguientes tipos de tipos de documentos que son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

* Manuales de calidad; documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización.
* Especificaciones; documentos que establecen requisitos.
* Directrices; documentos que establecen recomendaciones o sugerencias
* Procedimientos documentados; documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
* Registros; documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

NOTA. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

## DOCUMENTO EXTERNO

Documento que tiene relación con el Sistema Integrado de Gestión , el cual proviene de entidades o personas externas al Instituto Colombiano de Danza clásica. Pueden ser: Publicaciones, Catálogos, Normas Técnicas etc. La Normatividad Externa está incluida en el Normograma de cada proceso.

Los documentos de origen externo conservarán la identificación que poseen, establecida por la entidad que los emite.

## DOCUMENTO NORMATIVO

Documento que entrega directrices, condiciones o políticas que deben cumplir los procesos.

## DOCUMENTO OBSOLETO

Son los documentos del Sistema Integrado de Gestión que en algún momento fueron Documentos Vigentes que, dada la nueva versión de un documento, pasaron a ser Obsoletos.

Se ha establecido que los documentos que se vuelven obsoletos, deberán rotularse con la palabra “Documento Obsoleto”.

## DOCUMENTO VIGENTE

Documentos que han seguido todo el proceso de documentación, (elaboración, revisión y aprobación). Estos documentos solo pueden ser modificados a través del cumplimiento del procedimiento de actualización.

## ESTANDARIZACIÓN

Actividad que establece, con relación a problemas reales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado.

## FORMATO

Documento que define la información que debe contener un registro.

Los formatos se clasifican en:

* + Plantilla: tipo de formato que se utiliza para crear nuevos documentos del Sistema Integrado de Gestión.
  + Formato de Trabajo: tipo de formato que es modificable en cuanto al tamaño de sus campos, celdas o espacios diligénciales.
  + Formulario: tipo de formato con espacios (campos) en donde se pueden escribir o seleccionar opciones. No es modificable y cada campo tiene un objetivo.

NOTA. Un formato se transforma en un registro cuando se le incorporan datos.

## IDENTIFICACIÓN

Es el método que permite reconocer los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión y reconocer con qué proceso del sistema se relacionan.

## INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Describe las tareas específicas dentro de un procedimiento y las condiciones que se tienen que seguir para conseguir un fin. Ejemplo: Actividades específicas en la utilización de algún equipo.

También denominados “Instrucciones de Trabajo”; corresponden a descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

## MANUAL DE CALIDAD

Documento que específica la forma como el Instituto Colombiano de Danza Clásica, da cumplimiento a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en MECI y ISO 9001, versión vigente.

## MANUAL DE OPERACIONES

Documento que establece políticas de operación para la correcta administración de procedimientos, se diferencia del manual de procedimientos porque en éste se agrupan los aspectos normativos y los aspectos procedimentales. Se aprueba por resolución de orden directivo.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento generado dentro del proceso de estandarización de una Institución, que presenta la mejor forma de realizar procedimientos o actividades y que se obtiene a través del consenso entre los responsables del mismo.

## NORMOGRAMA

Documento en el cual se registran los requisitos legales que debe cumplir un proceso.

## PERÍODO / FECHA DE VIGENCIA

Período durante el cual un documento normativo está actualizado o vigente, y que va desde la fecha de su entrada en vigor tras una decisión del responsable del documento, hasta que se retira o se reemplaza por decisión de este mismo.

## PLAN DE CALIDAD

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

## PROCEDIMIENTO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

## PROCESO

Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Define el qué se hace al interior del Instituto Colombiano de Danza clásico para cumplir con los requerimientos de los actores o usuarios.

NOTA 1. Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3. Un proceso en el cual, la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

EL INCOLBALLET cuenta con el siguiente tipo de procesos:

* + Procesos estratégicos: relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
  + Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
  + Procesos de apoyo: aquellos destinados a la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
  + Procesos de evaluación: necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procedimentos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

## PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

Proceso permanente y dinámico que consiste en la elaboración y aplicación de manuales con el propósito de mejorar la calidad y obtener una economía óptima en una actividad específica para beneficio de la Institución y con la cooperación de todos los interesados.

## PROTOCOLOS, GUÍAS

Documentos de trabajos detallados que describen de forma escrita o gráfica el paso a paso de una actividad.

## REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

## REGISTROS TÉCNICOS

Acumulación de datos e información resultante de la realización de los ensayos y/o calibraciones y que indican si se alcanzan la calidad o los parámetros especificados de los procesos. Pueden ser formularios, contratos, hojas de trabajo, manuales de trabajo, hojas de verificación, notas de trabajo, gráficos de control, informes de ensayo y certificados de calibración externos e internos, notas, publicaciones y retroalimentación de los clientes.

## REQUISITO

Disposición que indica criterios que se deben cumplir.

## RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN

Autoridad responsable de la aplicación de los reglamentos establecidos en el Manual.

## REVISIÓN

Verificación de un documento para determinar si se aprueba, se cambia o se anula.

## SISTEMA DE GESTIÓN

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas, tales como un Sistema de Calidad, Control Interno, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de la entidad.

## VERSIÓN.

Control utilizado para identificar el número de cambios que se han desarrollado en un documento, es consecutivo e inicia con versión.

# POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, está definida por la siguiente pirámide documental:

Organización

Proceso

Sub proceso

Tarea

Actividad

Evidencia

## TIPOS DE DOCUMENTOS

De acuerdo a la pirámide documental definida anteriormente se establece que los tipos de documentos asociados al Sistema Integrado de Gestión del INCOLBALLET es la siguiente:

| NIVEL | TIPO DE DOCUMENTO | CÓDIGO |
| --- | --- | --- |
| A | Documentos Externos (Leyes, decretos, códigos, manuales, guías, etc., que se constituyen en documentos de referencia externos, que pueden en un determinado caso dar lineamientos para la aplicación o ejecución de una actividad.) | NO SE CODIFICAN |
| Actos administrativos interno (Decretos, Resolución, Acuerdos) Comunicaciones | NO SE CODIFICAN |
| Manuales | MA |
| Planes | PL |
| Políticas de Operación | PO |
| Códigos | CO |
| Programas | PG |
| Proyectos | PY |
| Guías | GS |
| B | Fichas de Caracterizaciones | CA |
| C | Procedimientos | PR |
| Reglamentos | RG |
| Instructivos | IN |
| Diagramas de Flujo. | DF |
| Fichas Técnicas | FT |
| D | Formatos | FO |
| Registros | RT |
| E | Informes - Resultados | IN |
| Datos | DT |

La custodia de los documentos institucionales del Sistema es responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera; el control es de la responsabilidad del proceso donde se origina el documento.

## PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

| TABLA GENERAL DE CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDO | NIVEL **A** | NIVEL **B** | NIVEL **C** | NIVEL **D** | NIVEL **E** |
| Portada | X |  |  |  |  |
| Encabezado | X | X | X | X | X |
| Pie de Página | X | X | X |  | X |
| Control de Cambios | X | X | X | X |  |
| Tabla de Contenido | X |  |  |  |  |
| Introducción | X\* |  |  |  |  |
| Objetivo del documento | X |  | X |  |  |
| Alcance | X |  | X | X\* |  |
| Base legal | X |  |  |  |  |
| Definiciones | X | X |  |  |  |
| Contenido General de los documentos | X |  | X |  |  |
| Descripción detallada de tareas para documentar procedimientos |  | X |  |  |  |
| Control de documentos | X | X | X | X |  |
| Anexos \* | X |  |  |  |  |

NOTA: Para el Nivel F y G no aplica la tabla general de contenido.

\* Opcional

## SOLICITUD PARA ELABORAR, ACTUALIZAR O DAR DE BAJA LOS DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Control Interno deben llevar al final del texto un cuadro que indique el nombre y cargo de los responsables de elaboración, revisión y aprobación de los mismos. Los formatos no requieren este requerimiento.

## ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la elaboración y/o modificación de los documentos y formatos del Sistema Integrado de Gestión, se tienen en cuenta son los siguientes requisitos:

1. Debe aportar al cumplimiento de la misión del Instituto y la información relacionada en este no debe estar en otro documento.
2. Debe encontrarse dentro del alcance del modelo de operación por procesos y generar un valor agregado a la gestión y eficacia del proceso y a la sostenibilidad del Sistema.
3. Debe ser acorde con los tipos de documentos definidos en la estructura documental y contar con lo descrito en este procedimiento.
4. Debe proyectarse en el formato definido por el Sistema Integrado de Gestión y referenciado en el presente Manual.
5. Debe contener lenguaje claro y ser comprensible para quienes esté previsto su uso.
6. Debe mantener uniformidad de estructura, estilo y terminología dentro de una serie de documentos asociados.
7. Debe ser redactado en tiempo presente, de manera impersonal (tercera persona).
8. Se debe utilizar los formatos establecidos.
9. Se deben incluir las explicaciones estrictamente necesarias buscando brevedad en el contenido del documento.
10. Evitar términos en idiomas extranjeros, si se trata de palabras especializadas o técnicas debe definirse su expresión.
11. Las versiones de los documentos se actualizarán cada vez que surjan cambios en los mismos.
12. Cada responsable del documento deberá estar atento a cualquier cambio en la normatividad, paso o mejora en el trámite del mismo.
13. Sólo se actualizarán o cambiará de versión de los documentos, cuando haya cambios de fondo o contenido.
14. En el momento que se presente cambios en los documentos, se deberá establecer la mejor forma de realizarlo y escribir los cambios o ajustes sobre una copia no controlada de la versión del documento; así mismo deberá realizar acuerdo entre las áreas o usuarios afectados por los cambios planteados.
15. Una vez tenga claro el cómo desarrollará esta nueva versión del documento deberá enviar propuesta al Área de Gestión de Calidad para realizar la corrección de la versión del documento y editar así la una nueva versión del mismo.
16. El Área de Gestión de Calidad se encargará de la edición final de los documentos, de actualizar el Listado Maestro de Documentos, y de publicar el manual actualizado en la página.
17. La socialización y divulgación a las dependencias o usuarios afectados será realizada por el responsable del subproceso o del documento para lo cual deberán elaborar circulares, boletines y realizar charlas o reuniones sobre el tema. De esta socialización se deberán dejar los registros correspondientes.

# REQUISITOS DE LOS DOCUMENTOS

Para presentar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno en el Instituto Colombiano de Ballet Clásico - INCOLBALLET, se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

## ENCABEZADO

El recuadro del encabezado para los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno debe tener la siguiente ubicación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **TITULO O NOMBRE DEL DOCUMENTO** | XX-YYY-ZZ |
| Versión: 01 |
| Fecha: DD/MM/AAAA |
| Página P de Q |

* 1. Logotipo oficial del Instituto Colombiano de Ballet Clásico - INCOLBALLET ubicado en el recuadro extremo izquierdo
  2. Título o nombre del Documento: Deberá escribirse el tipo de documento (manual, procedimiento, formato, instructivo, norma, reglamento, plan) con el primer carácter en mayúscula, en Negrilla
  3. Versión del Documento: La palabra “versión” debe escribirse en minúscula acompañada del número consecutivo respectivo de la versión del documento
  4. Código del documento identificado con XX abreviación del documento YY abreviación del proceso y ZZ consecutivo del documento identificado en el proceso.
  5. Fecha de entrada en vigencia del Documento colocada en día, mes y año
  6. Página del documento colocada en P consecutivo de la página y Q número total de páginas que tiene el documento.

## PIE DE PÁGINA

Los documentos que el Sistema de Gestión determine deberán tener como pie de página el siguiente texto:

” Este documento es propiedad del Instituto Colombiano de Ballet Clásico - INCOLBALLET. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización”.

Este documento es propiedad Instituto Colombiano de Ballet Clásico - INCOLBALLET. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

## TABLAS DE CONTENIDO

Para aquellos documentos que la requieran, se relacionarán en ésta los títulos de las divisiones, subdivisiones y la relación del material complementario del trabajo en el mismo orden en que aparecen y los números de páginas donde se encuentran. Solamente se escribe la palabra “contenido” en mayúscula sostenida, centrada al borde superior de la hoja.

El número de la página correspondiente se ubica en una columna hacia el margen derecho, encabezado con la abreviatura pág, escrita todo en minúscula y seguida de puntos a doble interlinea de la palabra contenido. El texto se inicia a doble interlinea de la abreviatura “pág”.

Los títulos correspondientes a cada una de las divisiones, se separan entre sí con dos interlineas, cualquiera que sea su nivel. Cuando un título ocupe más de un renglón el segundo y subsiguientes se separan con una interlinea y se comienza en el margen izquierdo.

Los títulos correspondientes al material complementario tales como anexos se escriben con mayúscula sostenida y se indica la página donde están ubicados. No van antecedidos por numerales.

Ejemplo:



## TEXTOS

En los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno en el Instituto Colombiano de Ballet Clásico - INCOLBALLET. Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

* + 1. **Fuente del texto**

Tipo de letra: Preferiblemente Arial.

Tamaño de la fuente: 11.

* + 1. **Fuente para formatos.**

Tipo de letra: Arial

Tamaño de la fuente para los títulos de los campos a diligenciar: Puede variar de acuerdo a la necesidad del mismo

Tamaño de la fuente para el contenido del formato: Puede variar de acuerdo a la necesidad del mismo

Tamaño de la fuente para el pie de página: 8

* + 1. **Espacios.** Interlineado a espacio sencillo
    2. **Márgenes para texto.**

**5.4.4.1** Documentos

Encabezado: Mínimo 2 cm del borde de la hoja hacia abajo.

Margen izquierdo e izquierdo: Mínimo 2.5 cm.

Margen izquierdo y derecho: Mínimo 2.5 cm.

Pie de página 1.5 cm. del borde inferior de la hoja hacia arriba.

Gráfico de Márgenes

2cm

2.5 cm. 2.5 cm

5 cm

3cm 3cm

1,5 cm

3cm 1.5cm

# ENCABEZADO

# Encabezado

# 

# Contenido

**PIE DE PAGINA**

* + 1. **Títulos.** Para la identificación de los títulos se tendrá en cuenta lo siguiente:

Título de primer nivel: Se escriben con mayúscula sostenida, centrada, con negrilla, precedido por el numeral correspondiente y no lleva punto final.

Título de segundo nivel: Se escriben con mayúscula sostenida al margen izquierdo, no llevan punto.

Título de tercer nivel: Se escriben con mayúscula la primera letra de cada palabra contra el margen izquierdo y el texto continúa en el mismo renglón, dejando dos espacios, y así sucesivamente para los siguientes niveles.

* + 1. **Numeración.** La numeración se hará en números arábigos de la siguiente manera:
       1. **Títulos de primer nivel.** Se empieza con el número uno seguido de punto y entre el punto y la primera letra del título se dejarán dos espacios. Entre este título y el inicio del párrafo se dejará doble interlineado.
       2. **Título de segundo nivel.** Se empieza con el número que identifica el título de primer nivel, seguido del número que le corresponda en el orden de desagregación y debe terminar sin punto. Entre el numeral y la primera letra del título de segundo nivel se dejarán dos espacios. Entre este título y el inicio del párrafo se dejará doble interlineado.
       3. **Título de tercer nivel.** Se inicia con el número que corresponde a la secuencia del tercer nivel sin punto, escriba el título seguido de la numeración sin dejar espacio y termina en punto. El texto correspondiente va en el mismo renglón dejando dos espacios entre éste y el título.
       4. **Interlineado entre párrafos y gráficos.** Si en el texto debe insertarse cuadros o gráficos, se dejará doble interlineado entre el final del texto y el inicio del cuadro o gráfico y entre el final del cuadro o gráfico y el inicio del texto siguiente. En todo caso estos deben aparecer inmediatamente después que se han mencionados y de ser posible en la misma página.
    2. **Viñetas.** La utilización de viñetas se aconseja para títulos que se encuentren por debajo del tercer nivel cuando se considere necesario. Para esto, la viñeta será un círculo relleno de color negro que deberá insertarse bajo el tamaño de letra que esté manejando el texto y a un centímetro de la margen izquierda.

Tipo de viñeta entre otras

* + 1. **Redacción.** Los textos se redactan en forma impersonal, empleando los verbos en infinitivo. Para las aclaraciones dentro del texto se utilizarán notas al pie. Cuando se requiera mencionar número, primero se escribirá en letras y luego entre paréntesis el número.

El contenido de los documentos se imprimirá preferiblemente por ambas caras y en papel blanco tamaño carta[[1]](#footnote-1), con excepción de los formatos, portadas, tablas de contenido

## PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Cuando se habla del cómo caracterizar un proceso, se considera la definición de los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados), de manera tal, que permita ver de forma integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.

Para la documentación de un proceso, deben ser tenidas en cuenta el cumplimiento de las siguientes características:

* Debe tener impacto y relación con el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales (para el caso de los procesos estratégicos y misionales)
* Debe guardar relación con las funciones de la entidad (para el caso de los procesos estratégicos y misionales)
* Dan cuenta de la generación de productos institucionales (bienes y servicios)
* Los productos que genere deben contribuir a la gestión institucional (en el caso de los procesos misionales) o a su funcionamiento (para el caso de los procesos de apoyo).
* Debe mostrar una clara interacción con otros procesos cuando aplique.
* Contiene mecanismos de seguimiento y medición que permitan proporcionar información sobre su desempeño. Cualquier resultado debería ser analizado para poder determinar si existe necesidad de aplicar algún tipo de acción correctiva o de mejora.
* Es de ejecución permanente y continua. No tiene un tiempo límite establecido de funcionamiento o aplicabilidad.
* Un proceso no debe constituirse por el cumplimiento de una o varias de las funciones de un cargo (no se debe confundir proceso con funciones).
* No pueden existir dos procesos con objetivo o propósitos similares.
* Tener en cuenta si se encuentra contemplado y descrito como requerimiento de ley (Si es un requerimiento de ley, es de cumplimiento obligatorio y debe ser controlado, razón por la cual no es necesario que se incluya como proceso interno).
* No deberán entrar en detalles puramente técnicos del tipo normalmente documentado en los procedimientos.
* Requiere la identificación de clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ya que ellos definirán en parte los resultados que requiere un determinado proceso.

## PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento documentado es un instrumento oficial de operación en el que se describe un conjunto de actividades precisas con secuencia lógica y ordenada; en él se consigna lo que se hace, quién lo hace, cómo se hace y cuándo se hace o realiza una actividad.

Para la documentación de un procedimiento, deben ser tenidas en cuenta el cumplimiento de las siguientes características:

* El procedimiento es lo que sucede en realidad, y no lo que los reglamentos dicen que debe suceder.
* Un procedimiento es la radiografía más profunda de todas las actividades que comprende una línea de acción de los procesos.
* Generan bienes o servicios intermedios que se constituyen en requisitos o insumos de otros procedimientos.
* Da cuenta de la manera en que se genera un bien o se presta un servicio, de acuerdo con las particularidades que este requiera, presentando detalles puramente técnicos.
* Siempre contiene un diagrama de flujo que permite la visualización gráfica de la secuencia lógica.
* El desarrollo del procedimiento debe responder a una única área o dependencia ejecutora.
* Se documentan procedimientos que se consideren vitales para la entidad, actividades de las cuales se requiere preservar el conocimiento.
* Dadas las características de los procedimientos, en lo que se refiere a que son muy específicos y detallados, cada unidad productora, podrá tener diversos procedimientos específicos, con el fin último de conducir al desarrollo de métodos más eficientes de operación y facilitar asignación de responsabilidades.
* Existen procedimientos que no se encuentran documentados o que se expresan en otros mecanismos para su desarrollo tales como: guías, protocolos, manuales, entre otros documentos institucionales que pueden no ser controlados.
* Pueden contener reglas o políticas de operación, entendidos como lineamientos o normas que se determinan en forma explícita para facilitar la toma de decisiones, asegurando con ello que éstas sean uniformes y consistentes y conocidas y comprendidas por todos los involucrados en el procedimiento.
* Las reglas de operación deben explicarse por sí misma y tener un propósito bien definido. Su redacción no debe quedar abierta a la interpretación, debe ser concreta y directa, deben ser pensadas y diseñadas para facilitar que las cosas se hagan correctamente. Las reglas de operación dicen lo que se debe hacer y el procedimiento dice cómo hacerlo.

Características diferenciadoras de procesos y procedimientos

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESOS** | **PROCEDIMIENTOS** |
| Tienen libertad de interpretación. | Se realiza lo que está escrito. |
| Utilizados para toma de decisiones rápidas. | Utilizados para analizar problemáticas procedimentales. |
| Se modelan en bloques o mediante frases generales. | Se modelan a través de actividades detalladas con indicaciones concretas |
| Indica lo que se tiene que hacer. | Indica cómo se debe hacer. |
| No se conoce la operación. | Se conoce la operación al detalle. |
| Son fluidos y continuos. | Contiene preguntas, decisiones o verificación de condiciones. |
| Señala las áreas o unidades administrativas que intervienen en su realización. | Pueden intervenir más de dos personas en su aplicación, pero responde a una única área o dependencia ejecutora. |
| Su resultado se materializa en un producto (bien o servicio). | Corresponde al detalle de una o varias actividades como parte del proceso. |

## PARÁMETROS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE MANUALES

Los manuales constituyen aquellos documentos en los cuales se establecen directrices generales de varios temas o métodos. Su intención es abordar aspectos explicativos o complementarios de los procedimientos.

Para la documentación de un manual, se deberán tener en cuenta las siguientes características:

* No tienen un orden sistémico (por la variedad de temas)
* Se constituyen para detallar información relevante asociada a un procedimiento.
* Se estructura teniendo en cuenta que el objetivo sea coherente con el alcance del documento. Debe tener relación directa con el procedimiento con el cual interactúa.
* Proporciona particularidades y/o aclaraciones para el desarrollo de un procedimiento.
* Puede contener procedimientos en su interior, cuando se requiere documentar un mismo tema con variantes en su desarrollo.
* Para el caso de los manuales operativos de componentes del SIG, sirven como su nombre lo indica, para definir aquellos programas operacionales que apoyan o sustentan los objetivos de éste.

## IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para la identificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se debe utilizar una notación alfanumérica, la cual varía de acuerdo con el tipo de documento a codificar.

Para los siguientes documentos, la notación alfanumérica que se le asigna a cada documento se compone de:

Tabla. Códigos de los Documentos (a)

|  |  |
| --- | --- |
| TIPO DE DOCUMENTO | CÓDIGO |
| Instructivo | IN |
| Manual de usuario de software | MA |
| Política de Operativo | PO |
| Caracterización | CA |
| Procedimiento | PR |
| Programa | PG |
| Plan | PL |
| Protocolo | PT |
| Reglamento | RG |

Los dos primeros caracteres corresponden al tipo de documento:

El siguiente carácter corresponde al código numérico del proceso.

El siguiente carácter corresponde al código numérico del proceso, el cual se debe asignar de acuerdo con la siguiente tabla:

El último carácter corresponde al número consecutivo del documento asociado al subproceso.

Ejemplo: Manual de Procedimientos “Direccionamiento Estratégico MP-DE-PI-01”

Código: MP – DE – 01



Tipo de

Documento

Proceso:

Direccionamiento

Estratégico

Consecutivo del Manual

Ejemplo: Caracterización de proceso: “Gestión Financiera CA-GA-03”

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **CÓDIGO** |
| **SISTEMA ESTRATÉGICO** | |
| 01.  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | DE |
| **SISTEMA MISIONAL** | |
| 02.  FORMACIÓN | FO |
| 03. ARTÍSTICO | AR |
| **SISTEMA DE APOYO** | |
| 04.  GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | GA |

Código: CA – GA – 04



Tipo de

Documento

Proceso:

Gestión Administrativa

y Financiera

Consecutivos procesos

La identificación de los Documentos Generales del Sistema Integrado de Gestión, se realizará a través de la normatividad que la rige, identificando la versión en que se encuentra.

Para el control de las versiones del Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Formatos y Registros, Listado Maestro de Instructivos de Procedimientos se identificarán con el mes y año de su publicación (mes –año)

## ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Se deberá realizar un diagrama de flujo por procedimiento, dentro de los manuales de procedimiento, si así se requiere.

Algunos símbolos estándares, que se requieren con frecuencia para diagramar se muestran a continuación:

| **NOMBRE** | **SIMBOLOGÍA** | **EXPLICACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| Inicio / Fin |  | **INICIO/FIN:** Se debe emplear para identificar el inicio o final de diferentes actividades del procedimiento.  En su interior, se deben escribir los términos Inicio y fin en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal- centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |
| Actividad |  | **ACTIVIDAD:** Se debe utilizar cada vez que ocurra un cambio en el proceso. Se debe usar para denotar toda clase de actividad.  En su interior, se debe escribir la actividad en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |
| Serie de Actividades |  | **SERIE DE ACTIVIDADES O PROCEDIMIENTOS:** Representa la ejecución de otro procedimiento, proceso o instrucción de trabajo ya predefinida, documentada y estandarizada, la cual cuenta con un procedimiento propio, ya sea de la misma dependencia o de otra con la cual tenga interacción.  En su interior, se debe escribir la Serie de actividades en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |
| Decisión |  | **DECISIÓN:** Se debe utilizar un rombo en aquel punto del proceso donde se requiere tomar una decisión. La serie de actividades siguiente varía con base en esta decisión. Las salidas de rombo se deben identificar como Si/No.  En su interior, se debe formular una pregunta que genere las diferentes alternativas del procedimiento en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño10. |
| Documento Físico |  | **DOCUMENTO FÍSICO:** Representa los documentos internos o externos (emitidos por entidades externas) referenciados como entradas o salidas de un procedimiento.  En su interior se debe escribir el nombre del documento en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |
| Documento Electrónico |  | **DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** Representa los documentos internos o externos que se encuentren en medio electrónico, en cualquier tipo de extensión.  En su interior se debe escribir el nombre del documento en estilo de fuente Normal. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10 |
| Flujo |  | **FLUJO:** Se debe utilizar una flecha para denotar la dirección y el orden correspondiente a la secuencia de pasos. Conecta los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias**.** |
| Conector de Página |  | **CONECTOR DE PAGINA:** Representa el vínculo entre páginas sucesivas de un mismo flujo. En su interior se deben escribir números consecutivos enteros comenzando desde el uno (1). Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical  – centrar. Fuente Arial tamaño10. |
| Conector de Actividades |  | **CONECTOR DE ACTIVIDADES:** Indica que esa salida es la entrada a otra actividad dentro del diagrama. En su interior, se deben escribir letras consecutivas en mayúscula comenzando desde la A. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |
| Datos Almacenados |  | **DATOS ALMACENADOS:** Representa toda la información almacenada. Alineación del texto: horizontal – centrar, vertical – centrar. Fuente Arial tamaño 10. |

## REVISIÓN Y CONSENSO DE DOCUMENTOS

* Los documentos deberán ser revisados y aprobados por todos los funcionarios con quienes se elaboró y el responsable del documento. A partir de la firma de aprobación del documento, el responsable del mismo se compromete a que su ejecución se realice como está documentado.
* Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión que sean elaborados por el responsable de un proceso, deben ser revisados por el Área de Gestión de Calidad, con el fin de verificar que se cumpla con los parámetros definidos en el presente manual.
* El consenso de los documentos se debe llevar a cabo con el personal involucrado en su elaboración.

## ESTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Los Manuales de Operación, Manual de Procedimientos o Instructivos de Procedimientos pasará por los siguientes estados:

* Borrador: Durante su elaboración y hasta su aprobación por parte del responsable del subproceso o del líder del manual de procedimientos.
* Definitiva: Aprobación por parte del responsable del subproceso o quien tiene la autoridad para hacerlo.

## CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

* + 1. **Edición y Aprobación.** En la edición y aprobación de los documentos se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
* La edición de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, es responsabilidad del Área de Gestión de Calidad.
* La edición de los Instructivos de Procedimientos, Instructivos de Trabajo, Fichas Técnica, Protocolos, Guías, Instrucciones es responsabilidad de la Unidad a cargo del documento relacionado.
* La aprobación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión debe llevarse a cabo por el responsable del proceso o quien tiene la autoridad para hacerlo, en seguimiento a lo establecido en la Resolución que adoptó el Mapa de Procesos.
* La aprobación de los Manuales de Procedimientos debe realizarse por el responsable directo de los procedimientos que han sido consolidados en éstos. En el caso que por la transversalidad de los procedimientos varias dependencias realicen actividades relacionadas al proceso el manual deberá ser revisado y aprobado por los jefes de las áreas que estén a cargo de ellos.
* La custodia de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión en medio magnético, es responsabilidad del Área de Gestión de Calidad.
* Las versiones impresas desde la página web, serán “copias no controladas” y del Área de Gestión de Calidad será responsable de la actualización de las versiones en la página web.
* En el caso que se requiera una copia de un documento del Sistema Integrado de Gestión para fines pedagógicos o informativos, el responsable del proceso o del Área de Gestión de Calidad entregará una copia con el distintivo de Copia no Controlada
  + 1. **Cambios**. En el momento de que se presenten cambios en los documentos el responsable del proceso debe realizar los ajustes con el apoyo del Área de Gestión de la Calidad.
* Los cambios presentados en los documentos deben ser revisados y aprobados por los responsables de las aprobaciones originales o de aquellas personas involucradas en éstos.
* Para los Manuales de Procedimiento una vez realizados los cambios, se registran en la tabla “Control de Cambios”, al final del Manual de Procedimientos, antes de los Anexos.
* La identificación de cambios se realizará una vez el documento haya sido aprobado, mediante el diligenciamiento de la ficha control de cambios.
* En la Documentación del Sistema Integrado de Gestión se conservará la versión anterior, como documento obsoleto.
* Cuando haya cambios en el Listado Maestro de Instructivos de Procedimientos, se debe enviar una copia al del Área de Gestión de Calidad quien consolidará el estado en que se encuentra la documentación en el Sistema Integrado de Gestión.
  + 1. **Control de Documentos Obsoletos.** Cuando se modifique, se actualice o se anule un documento del Sistema Integrado de Gestión, para evitar que se utilicen documentos obsoletos, el Área de Gestión de Calidad del Despacho será el responsable de custodiar todas las versiones anteriores en medio magnéticas.

El control de los documentos obsoletos externos será responsabilidad de cada ejecutor de los procesos.

* + 1. **Distribución y Difusión.** La Documentación del Sistema Integrado de Gestión debe difundirse a todos los procesos y/o dependencias, en donde son esenciales para el adecuado funcionamiento del proceso o procedimiento descrito.

La Documentación del Sistema Integrado de Gestión, debe estar disponible para todo el personal de la Institución a través de la Web y siguiendo con las siguientes políticas de seguridad:

1. Todo el personal que tenga responsabilidad en la elaboración y manejo de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, debe ser capacitado en su acceso.
2. El Área de Gestión de Calidad debe garantizar la publicación oportuna en la página web de la documentación, una vez se aprueben las modificaciones a los documentos que están siendo objeto de levantamiento o actualización.
3. El jefe de la dependencia a la que pertenece la documentación es el responsable de su difusión con la colaboración del Área de Gestión de Calidad si se requiere. Se debe dejar registro del mismo, el cual deberá ser archivado como constancia de su difusión.
4. El Área de Gestión de Calidad no se responsabiliza por copias o versiones impresas obsoletas, debido a que los archivos que se encuentran en la Web Interna no tienen restricción para ser impresos.
   * 1. **Control de los Documentos** de Origen Externo. Los documentos externos son controlados por los responsables de los procesos en la administración de su gestión documental. Es su responsabilidad el control de las versiones y su correcta utilización, con los siguientes criterios:

* Las copias impresas de los documentos normativos externos se considerarán como documentos no controlados.
* La identificación de los documentos de origen externo normativos y obligatorios se realizará en los nomogramas de cada subproceso.
* En el caso de Leyes, Decretos de Ley, Decretos Reglamentarios, Ordenanzas, emitidos por el Gobierno Nacional o Departamental (Normograma del proceso) es responsabilidad del que tiene a cargo el proceso verificar cambios que le apliquen, solicitar los conceptos requeridos al Área Jurídica y cuando se requieran cambios en los procedimientos, informar al Área de Gestión de Calidad de la para el apoyo en su actualización.

## ELABORACIÓN, EDICIÓN Y CONTROL DE FORMATOS

* + 1. **Parámetros para la documentación de formatos**. Los tamaños y contenido base de los formatos son acordes con las necesidades propias de cada actividad, buscando la racionalización en su uso para los registros.

Para la elaboración de los formatos que hacen parte del SIG, se deben considerar los siguientes aspectos:

* Analizar si la información que se va a registrar se puede estandarizar, es decir, que siempre se requerirán los mismos datos.
* Que la información solicitada requiera un orden o secuencia especifica.
* Canalizar la disponibilidad de la información en un solo documento.
* Definir los campos necesarios para que la información registrada proporcione evidencia de la realización de una actividad o tarea, de manera coherente y eficiente.
* Que la información que se requiera registrar en el formato sea diligenciada por clientes internos del Instituto.
* Que no se trate de información estandarizada en sistemas de información, para evitar duplicidad.
* Debe tener relación directa con alguna actividad de las tipologías documentales previamente definidas.
  + 1. **Elaboración**. Los Formatos serán elaborados por los responsables de los Procedimientos, cumpliendo con los estándares definidos a continuación.

Una vez elaborada la propuesta enviarla al Área de Gestión de la Calidad para la verificación del cumplimiento de los estándares y la correspondiente oficialización y publicación en la página web. Formato “Solicitud para Oficializar Formatos”.

* + 1. **Codificación de los Formatos.** No todos los registros son codificados. Ejemplo: Registros de los Sistemas de Información, Externos o algunos internos que no requieren formatos (cuadros de trabajo, informes, etc.), se identificarán por el nombre.

La Identificación de cada Formato se realiza de la siguiente forma según corresponda:

Tabla. Codificación de los Formatos (a)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FO- | **XX-** | **XXX** |
| Tipo de Documento (Formato). | Número Consecutivo del formato dentro del Manual de Procedimientos o Instructivo de Procedimientos. | Código del Manual de Procedimientos o Instructivo de Procedimientos. |

Ejemplo: Formato “Solicitud para Oficializar Formatos FO-01-MP-DE-PI-01”

Código: FO – 01– MP – DE-PI-01



Tipo de

Documento

Consecutivo

del documento

Código: Manual de procedimientos

Asociado al formato

Si el formato no corresponde a ningún Manual o Instructivo de Procedimientos en particular se codifica de la siguiente forma:

Tabla. Codificación de los Formatos (b)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FI-** | **XX-** | **XXX** |
| Tipo de Documento (Formato). | Número Consecutivo del formato dentro del Proceso. | Código del proceso a que pertenece – Código del Proceso. |

Ejemplo: Formato “Formato Análisis de Sostenibilidad de Programas Académicos FO-01-DE-PI-01”

Código: FO – 01–DE-PI-01



Tipo de

Documento

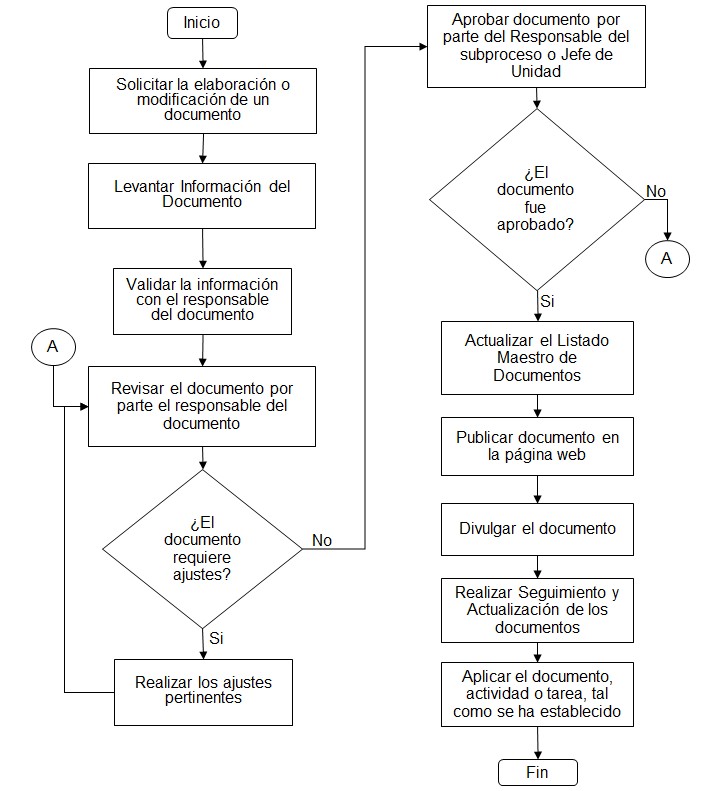
Consecutivo

del documento

Código: Manual de procedimientos

Asociado al formato

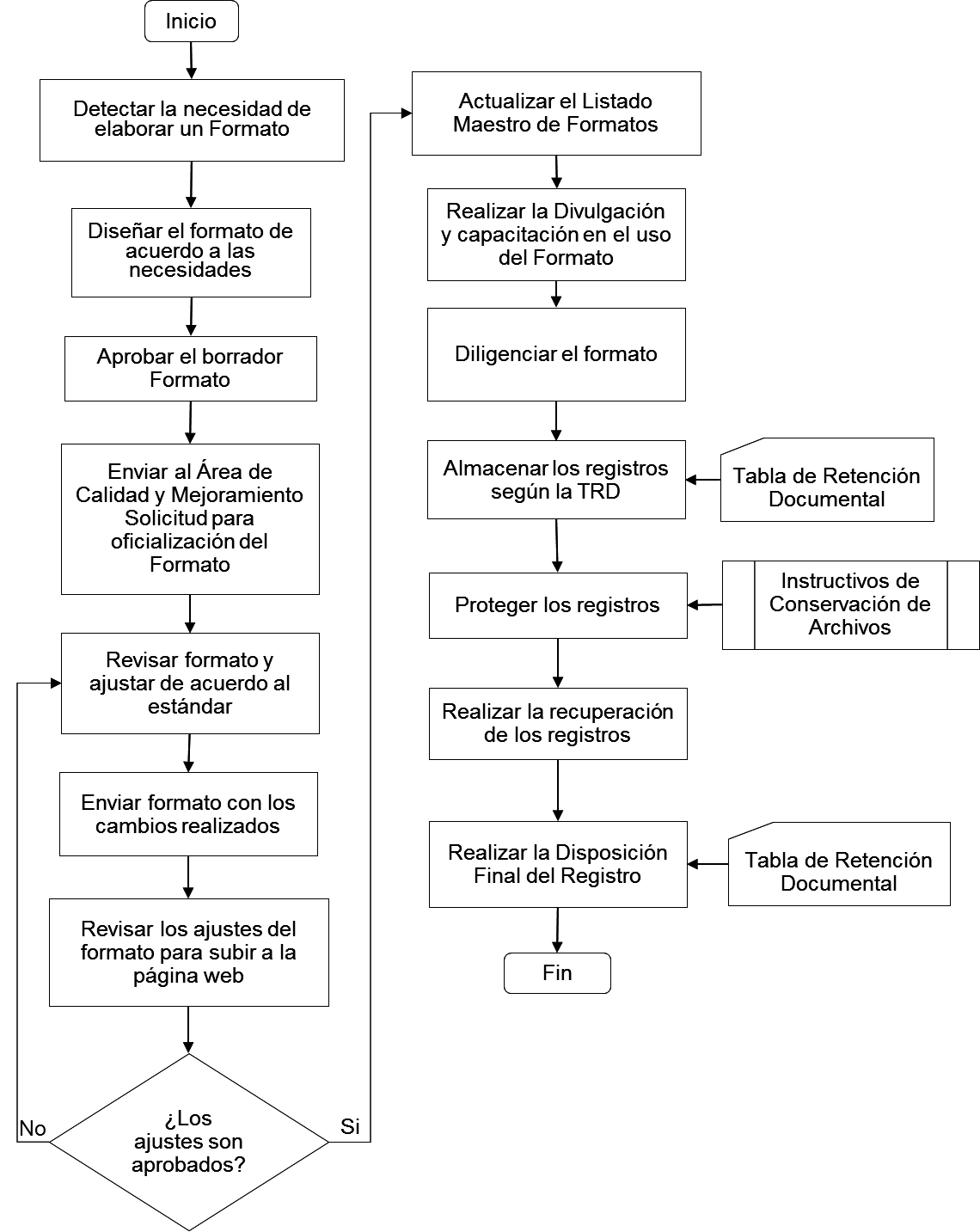
* + 1. **Publicación y Divulgación**
* Si el Formato es de uso institucional, el responsable del proceso debe dar a conocer el Formato a través de una Circular.
* El Área de Gestión de Calidad publicará todos los formatos aprobados de los procesos centrales en la página web de procesos, con el fin de dar cumplimiento a las nuevas disposiciones de disminución de trámites del Estado.
* Si se hace necesario por la complejidad del formato, se debe elaborar un Instructivo para el diligenciamiento de este, por parte del responsable del subproceso o procedimiento. Formato “Instructivo de Diligenciamiento de Formatos”
  + 1. **Control.** Los Formatos descritos en los Manuales de Procedimientos o de Manuales de Operación, se controlan a través del Listado Maestro de Formatos y Registros, el cual, contiene la información correspondiente a No. de Versión, Medio de Almacenamiento, Ubicación, Protección, Tiempo de Retención y Disposición Final.
    2. **Actualización.** Para la modificación y actualización de los Formatos el responsable del Procedimiento debe realizar la modificación al mismo y enviar al Área de Gestión de Calidad, la versión modificada para su revisión, oficialización y publicación en la página web.



* + 1. **Almacenamiento y Disposición.** El almacenamiento y disposición de los registros se define en el Listado Maestro de Formatos y Registros, teniendo en cuenta la normatividad vigente y lo establecido en el Subproceso de Gestión Documental Manual de Procedimientos Administración de Archivos.
    2. **Recuperación, Retención y Disposición Final.** La recuperación, retención y disposición final de los registros se define en el Listado Maestro de Formatos y Registros.

# DIAGRAMAS DE FLUJO GENERAL

## ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE OPERACIÓN.



## ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| **ETAPA** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Levantamiento  de Información | 1. Solicitar la elaboración o modificación de un documento | Líder del proceso | Solicitud de  Elaboración o Modificación |
| 1. Establecer con el responsable del Proceso o Subproceso si la modificación es necesaria, y de serlo, el programa de trabajo para el levantamiento del documento | Equipo de Trabajo | Programa de Trabajo |
| 1. Programar el levantamiento de la información con el responsable del documento o a quién él designe, utilizando los formatos establecidos según el tipo de documento a levantar | Equipo de Trabajo | Programa de Trabajo |
| 1. Investigar la normatividad vigente según el tipo de documento a levantar; Resoluciones, Acuerdos, Leyes, Circulares | Equipo de Trabajo designado |  |
| 1. Levantar la información del documento | Equipo de Trabajo designado | Borrador del Documento |
| 2. Documentar el Manual o Instructivo de Procedimientos | 1. Documentar el procedimiento en el Formato Levantamiento de Procedimientos, en el caso que lo requiera | Equipo de Trabajo designado | Formato de Levantamiento de Procedimientos |
| 1. Realizar Diagrama de Flujo especifico del Manual o Instructivo de Procedimientos | Equipo de Trabajo designado | Diagrama de Flujo |
| 1. Validar los Formatos utilizados en el procedimiento, verificando su utilización y adecuándolos al estándar. | Equipo de Trabajo |  |
| 1. Documentar el Manual o Instructivos de Procedimientos | Equipo de Trabajo designado | Manual de  Procedimientos  Instructivos de Procedimientos |
| 3. Revisión y Validación de la información del documento | 1. Validar la Información levantada con el funcionario que entregó la información. | Equipo de Trabajo designado |  |
| 1. Firmar en señal de aprobación 2. Esta actividad sólo aplica para los Manuales o Instructivos de Procedimientos | Funcionario (s) que entregaron la información |  |
| 1. Revisar el Documento |  | Documento Revisado |
| 4. Aprobación del Documento | 1. Aprobar el Documento |  | Documento Revisado |
| 5. Identificación de cambios | 1. Identificar los cambios que se realizaron al documento, una vez sea aprobado el documento, mediante el diligenciamiento de la ficha control de cambios.   Nota: Para los Manuales de Procedimiento e Instructivos de Procedimiento, la identificación de los cambios se registrará en la tabla “Control de Cambios”, la cual se encuentra al final del documento. | Integrante del Equipo de Calidad y Mejoramiento | Ficha control de cambios |
| 6. Publicar en la Página Web | 1. Publicar el documento en la Web. | Integrante del Equipo de Calidad y Mejoramiento  Responsable del Documento |  |
| 1. Actualizar el Listado Maestro de Documentos. |  | Listado Maestro de Documentos |
| 7. Divulgar el  documento a través de Boletines, Circulares, etc. | 1. Realizar la Divulgación del documento levantado: Circulares, Boletines de Divulgación, reuniones, etc. | Responsable del  Subproceso |  |
| 8. Aplicación y uso del documento | 1. Aplicar el documento, actividad o tarea tal como se ha establecido. | Jefe Oficina  Responsable del Subproceso  Funcionarios  Comunidad |  |

## ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| **ETAPA** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Dada de Baja a algún documento | 1. Solicitar la eliminación de un documento del sistema de calidad por encontrarse obsoleto. | Jefe Oficina responsable del procedimiento | Solicitud de Eliminación |
| 1. Establecer con los responsables del documento a dar de baja con sus respectivas aprobaciones | Integrante del Equipo de Calidad y Mejoramiento |  |
| 1. Actualizar el Listado Maestro de Documentos y la página web. | Profesional del Equipo de Calidad y Mejoramiento | Listado Maestro de Documentos |

## ADMINISTRACIÓN DE FORMATOS Y REGISTROS

| **ETAPA** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Elaboración, Identificación y Aprobación de Formatos Internos | 1. Detectar la necesidad de elaborar un Formato | Responsable del procedimiento |  |
| 1. Diseñar el formato de acuerdo a las necesidades. | Responsable del procedimiento | Borrador Formato |
| 1. Aprobar el Borrador del Formato | Responsable del Subproceso |  |
| 1. Enviar al Área de Gestión de Calidad Solicitud para Oficializar Formatos | Responsable del procedimiento | Solicitud para Oficializar Formatos |
| 1. Revisar formato y ajustar de acuerdo al estándar establecido. | Integrante del Equipo de calidad | Borrador Formato |
| 1. Enviar formato con los cambios realizados al responsable del procedimiento | Integrante del Equipo de calidad | Borrador Formato |
| 1. Revisar los ajustes del formato y dar su aprobación. | Responsable del procedimiento | Formato Oficializado |
| 1. Actualizar el Listado Maestro de Registros y Formatos | Integrante del equipo de calidad | Listado Maestro de Formatos y Registros |
| 1. Subir el formato oficializado a la página web. | Integrante del Equipo área de Calidad | Formato Oficializado en la Página web |
| 1. Realizar la Divulgación y capacitación en el uso del Formato | Responsable del procedimiento o Subproceso | Circular, Formato de Asistencia a Capacitación |
| 2.  Diligenciamiento del Formato | 1. Hacer uso del formato, para dejar evidencia de las actividades o tareas realizadas | Usuario de la Actividad o Tarea | Formato Diligenciado |
| 3.  Almacenamiento | A- Ver Especificaciones de Retención Documental   1. Responder por el almacenamiento de los registros en medio magnético | Responsable del procedimiento | Tabla de Retención Documental |
| 4. Protección | 1. Ver Instructivos de Conservación de Archivos | Responsable del Procedimiento |  |
| Recuperación | 1. Ubicar registros en los Archivos de Gestión y responder por el almacenamiento de los registros en medio magnético | Responsable del Subproceso |  |
| 1. Ubicar Registros en el Archivo Central o Archivo Histórico | Responsable de Gestión Documental |  |
| 6. Tiempo de Retención Disposición Final | 1. Ver Especificaciones de Retención Documental | Responsable del procedimiento | Tabla de Retención Documental |

# ANEXOS

Mapa de procesos

Caracterizaciones

Procedimientos

Organigrama

# DOCUMENTOS EXTERNOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **DOCUMENTO** | **EXPEDIDO POR** |
| 1. | Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 en su versión vigente “Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario” | Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC |

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA** |
| 1 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado por:  DIRECCIÓN GENERAL | Revisado por: | Aprobado por: |

1. Los formatos no tienen que ser necesariamente tamaño carta, ya que el diseño del mismo puede sugerir un área mayor o menor, aunque se debe procurar conservar este tamaño [↑](#footnote-ref-1)