

OBJETIVO

Describir los parámetros y disposiciones para la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión Integral, para asegurar la estandarización de los mismos.

NORMATIVIDAD

Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 4110 de 2004, por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 4485 de 2009, por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Norma NTCGP 1000:2004, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Norma NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

RESPONSABLE


Oficina de Desarrollo y Planeación – Gestión de Calidad y Jefes de cada proceso

APLICACIONES

No aplica

DEFINICIONES

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento de origen externo:** Documentos provenientes de fuentes externas, necesarios para la planificación y operación del S.G.C. Dentro de los que se encuentran: normas, leyes, catálogos y registros entre otros.
- **Manual de Calidad.** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Formato:** Documento preestablecido para consignar datos generados de una determinada actividad, el cual una vez diligenciado correctamente se convierte en un registro.
- **Instructivo:** Es un documento que describe detalladamente la forma “cómo” debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 2 de 14	

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Ficha de caracterización:** Documento que describe las características generales de un proceso y donde se relaciona entre otros: las entradas, salidas y actividades de transformación del proceso. Como también, los procesos de soporte y todos los recursos que necesita para su gestión.
- **Creación:** Generación o elaboración de un nuevo documento dentro del S.G.C.
- **Anulación:** Disposición dada a un documento por solicitud de un Jefe de Proceso al considerarlo obsoleto. Previniendo así su consulta o uso no intencionado manteniéndose bloqueado dentro del S.G.C.
- **Eliminación:** Disposición dada a un documento por solicitud de un Jefe de Proceso al considerarlo obsoleto. Previniendo así su consulta o uso no intencionado al eliminarse definitivamente del S.G.C.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Aprobación:** Disposición que determina la autorización para la implementación de un documento nuevo o modificado, la cual es dada por la Gerencia General.


DESCRIPCION

A continuación se describen los parámetros a cumplir para la elaboración de la documentación de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral.

1. ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

1.1. ENCABEZADO

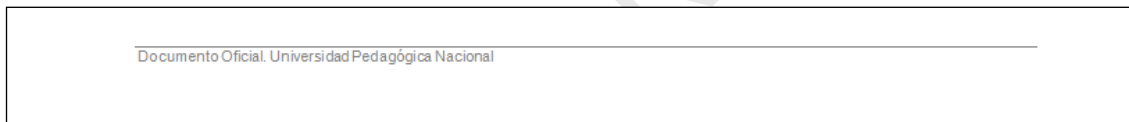
Ubicado en la parte superior de todos los documentos del Sistema de Gestión Integral, conservando la estructura e información referente a: Imagen institucional, clase de documento, nombre del documento, Código, fecha de aprobación, versión y paginación.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Calidad al aprender</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Página 3 de 14	




1.1 PIE DE PAGINA

Leyenda: Se debe colocar en el pie de página la leyenda “Documento Oficial. Universidad Pedagógica Nacional”, esto con el fin de manifestar que lo contenido en el documento es de estricto cumplimiento.



1.2 MARCA DE AGUA

Copia no controlada: Se debe colocar en el centro del documento y en marca de agua la frase “COPIA NO CONTROLADA”, con el fin de posibilitar al usuario la impresión de los documentos en el puesto de trabajo, sin dar lugar a que el Sistema de Gestión Integral, deba vigilar su administración y uso, dejando a responsabilidad del usuario el estado o nivel de actualización de la documentación comparándola con las publicadas en el portal Web de la Universidad Pedagógica Nacional, evitando desarrollar sus actividades con la utilización de documentos obsoletos.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Página 4 de 14	




1.3 LETRA, FECHA Y REDACCIÓN

- **Letra:** Documentos en tipo de letra Arial o Helvetica, tamaño 11 (los cambios en el tamaño, serán ajustados de acuerdo al contenido y necesidades del documento; siempre y cuando no se pierda la legibilidad del mismo)
- **Fecha:** Se debe registrar en el orden día-mes-año
- **Redacción:** Los documentos deben hacerse de manera impersonal, empleando los verbos en tiempo presente, por ejemplo: define, establece, envía, etc. Para el caso específico de las fichas de caracterización, los verbos que identifican las actividades del proceso deberán escribirse en infinitivo, por ejemplo: organizar, redactar, proponer, etc.

2. CLASE DE DOCUMENTOS

Teniendo en cuenta la estructura de la documentación de la Universidad Pedagógica Nacional, se identifican las siguientes clases de documentos:

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 5 de 14	



2.1 CODIFICACIÓN


El **Primer campo** de codificación contiene la clase de documento

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual	MNL
Ficha de caracterización	FCA
Matriz de indicadores de gestión	FIG
Matriz	MTZ
Procedimiento	PRO
Guía	GUI
Formato	FOR
Instructivos	INS
Aplicativo	APL
Mapa de riesgos	MAP

El **Segundo campo** corresponde al número consecutivo del proceso.

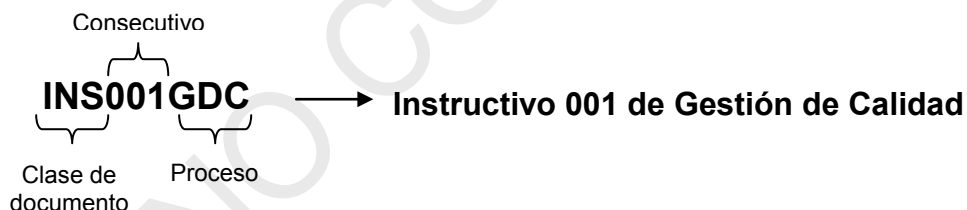
El **Tercer campo** corresponde a las siglas del proceso.

PROCESO	CÓDIGO
Planeación estratégica	PES
Planeación financiera	PFN

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
Código INS001GDC	Versión: 04
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Página 6 de 14


PROCESO	CÓDIGO
Gestión de Calidad	GDC
Gestión de Admisiones y Registro	GAR
Internacionalización	INT
Gestión de Información bibliográfica	GIB
Docencia	DOC
Investigación	INV
Extensión	EXT
Gestión de bienestar universitario	GBU
Gestión Docente universitario	GDU
Gestión contractual	GCT
Gestión financiera	GFN
Gestión del talento humano	GTH
Gestión de servicios	GSS
Gestión para el gobierno universitario	GGU
Gestión de sistemas informáticos	GSI
Gestión documental	GDO
Gestión de control y evaluación	GCE

Ejemplos:



En caso de requerir la modificación o anulación de un indicador, se debe referenciar la codificación del mismo.

La creación, modificación o anulación de un indicador se verá reflejado en el documento FIG-GDC Matriz de Indicadores de Gestión, en el cual se encuentran registrados todos los indicadores del Sistema de Gestión Integral.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 7 de 14	

Codificación Especial

Los documentos que no requieran secuencia numérica (consecutivo) tendrán diferente codificación por ser considerados únicos para el Sistema de Gestión de Calidad.

El **Primer campo** contiene la clase de documento
 El **Segundo campo** corresponde a las siglas del proceso.
 Separados por un guión

Algunos ejemplos son:

MNL-GDC → **Manual de Calidad - Gestión de Calidad**
 { } { }
 Clase de documento Proceso


FCA-GDC → **Ficha de caracterización - Gestión de Calidad**
 { } { }
 Clase de documento Proceso

MAP-GCE → **Mapa de riesgos - Gestión de Control y evaluación**
 { } { }
 Clase de documento Proceso

3. COMPONENTES DEL DOCUMENTO (No aplica para formatos)

COMPONENTES	CLASE DE DOCUMENTO				
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	PROCEDIMIENTO	GUÍA	INSTRUCTIVO	APLICATIVO
Objetivo	A	A	A	A	O
Alcance	A	O	O	O	O
Normatividad	A	A	A	A	O
Responsable	A	A	A	A	A
Aplicaciones	N/A	O	O	O	N/A
Definiciones	N/A	O	O	O	N/A
Descripción	A	A	A	A	A

Convenciones: A: aplica; O: opcional; N/A: no aplica


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 8 de 14	

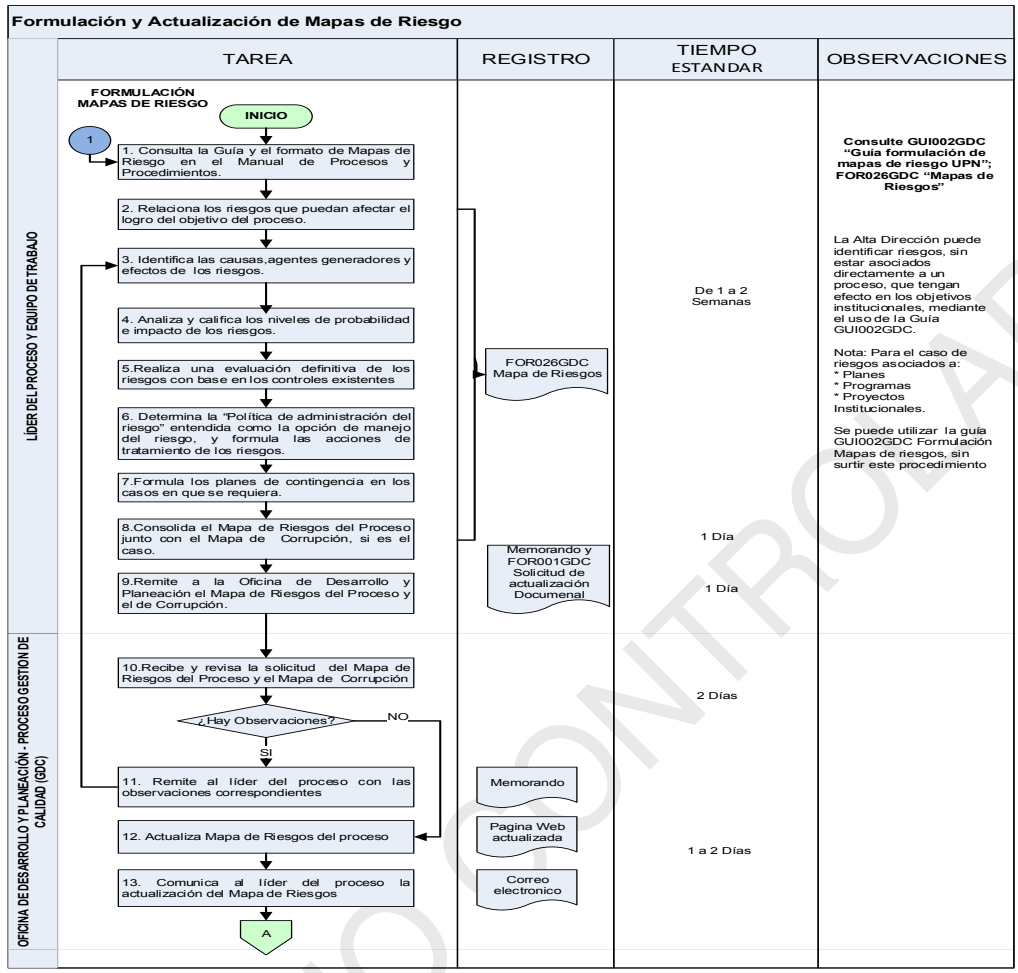
3.1 Descripción de los componentes

- **Objetivo:** Describir el propósito del documento.
- **Alcance:** Establecer los límites del documento.
- **Normatividad:** Relacionar la normatividad que aplica al documento.
- **Responsable:** Mencionar la dependencia y/o proceso responsable de su ejecución y control.
- **Aplicaciones:** Enunciar los aplicativos o programas (software) específicos, ligados al desarrollo de las tareas.
- **Definiciones:** Relacionar los conceptos aplicables al documento, con el fin de dar mayor claridad para la ejecución del mismo.
- **Descripción:** Describe los pasos que se deben cumplir para desarrollar una actividad. Esta descripción se puede realizar de varias maneras (texto, video, fotos, flujograma, entre otros) según la necesidad.

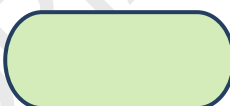


En caso de que el contenido de los procedimientos se documente en flujograma, deberá preservar el siguiente esquema:


NOMBRE DEL PROCESO	TAREA	REGISTRO	TIEMPO ESTANDAR	OBSERVACIONES
En sentido de orientación vertical, se identifica la dependencia y el proceso a los que se relacionan las tareas.	Descripción de las actividades, etapa por etapa a través del diseño en diagrama de flujo.	Soporte o evidencia de la ejecución de la tarea. Este puede ser en medio físico o magnético.	Tiempo máximo establecido para el desarrollo de las tareas.	Aclaraciones necesarias para la correcta ejecución de las tareas (incluidas políticas de operación)

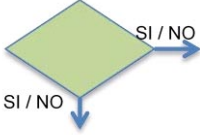



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formando al futuro</small>	INSTRUCTIVO
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
Código INS001GDC	Versión: 04
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Página 9 de 14



• **Simbología para los flujogramas**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Describe el inicio y final del procedimiento
	Describe una actividad o tarea
	Documento o Registro relacionado


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 10 de 14	

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Toma de decisiones
	Conector
	Conector fuera de página
	Línea que muestra la dirección del flujo de una tarea hasta la otra en una secuencia ordenada.

4. CONTROL DE CAMBIOS Y PIE DE PÁGINA

Control de cambios: Se utiliza para registrar las modificaciones que ha sufrido un documento en su existencia, para lo cual debe relacionarse la siguiente información (no aplica para formatos y manuales):

- **Fecha:** día, mes y año en el que se le realizó modificaciones al documento.
- **Versión:** La versión del documento al que se le realizó las modificaciones, se determina con dos dígitos Ejemplo: 01, 02, 03...
- **Descripción del cambio:** Realizar una breve descripción de los cambios que tuvo a lugar destacando el cambio o anulación o modificación realizada.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 11 de 14	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
16-12-2010	03	Se aplica el nuevo diseño a los procedimientos (flujograma) y se incluye la observación de la aprobación de los documentos correspondientes a los procesos bajo la responsabilidad del Representante de la Dirección por la Rectoría.
24-01-2012	04	Se modifican las tareas relacionadas con la actualización de la documentación de manera articulada y concertada con los otros procesos, registrando en el formato FOR023GDC - acta de reunión y enviando posteriormente a la Oficina de Desarrollo y Planeación – Gestión de Calidad (pasos 4 al 8). Se eliminan las actividades 19 y 20 ya que el acto administrativo se presenta como el informe de las actualizaciones realizadas a la documentación.

Pie de página: Irá al final del documento, identificando los siguientes elementos:

- **Elaborado por:** Nombre del equipo de trabajo que elaboró el documento.
- **Revisado por:** Nombre y cargo del líder de proceso, quien revisa el documento.
- **Aprobado por:** Nombre y cargo del responsable de la aprobación de los documentos para el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Gestión de Calidad	Héctor Hugo Páez Mendoza Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Juan Carlos Orozco Cruz Rector

4.1 DIFUSIÓN


Es la oficialización del documento (Caracterizaciones, procedimientos, instructivos, políticas, formatos, manuales y otros documentos del Sistema de Gestión Integral)

La difusión o socialización debe ser llevada a cabo por el jefe y/o facilitador del proceso; debe incluir a todos los cargos involucrados y ser realizada por el medio que sea más conveniente (reunión, e-mail, nota comunicante, entre otros.)

5. DISPOSICIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La disposición oportuna de la información de los documentos aprobados al personal de la UPN, se garantiza a través de la consulta de los listados maestros de documentos, ingresando al Manual de procesos y procedimientos que se encuentra en la página de la Universidad www.pedagogica.edu.co, bajo la supervisión y orientación del Jefe de proceso.

Todo documento físico en poder de algún funcionario no será reconocido como válido dentro

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Página 12 de 14	

del Sistema de Gestión Integral y será responsabilidad exclusiva de quien lo posea.

Una vez sea generada la aprobación de un documento en el Manual de procesos y procedimientos, se desactiva automáticamente el documento con la versión inmediatamente anterior guardándolo en la carpeta digital de obsoletos (solo para consulta de usuarios autorizados).

5.1 Control de documentos externos

El jefe y/o facilitadores de cada proceso del Sistema de Gestión Integral podrán realizar actualizaciones al listado maestro de documentos externos relacionados con su proceso; para lo cual, debe solicitar la actualización al Sistema de Gestión Integral; quienes realizarán la actualización en el manual de procesos y procedimientos, previa aprobación del Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación.


6. ELABORACIÓN DE FORMATOS


La construcción de formatos es libre, se basa en las necesidades de cada uno de los procesos, para su elaboración se utilizan herramientas de office (Excel, Word, PowerPoint).

Todos los formatos deben estar relacionados dentro de un procedimiento, política o instructivo del proceso donde se utiliza.

Los componentes de los formatos son:

- **Encabezado:** Conformado por la imagen institucional de la UPN, clase de documento, nombre del documento, código, fecha de aprobación, versión y paginación (Ver 1.1.1)
- **Cuerpo:** Diseñado según las necesidades del proceso.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Posgrados</small>	INSTRUCTIVO
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
Código INS001GDC	Versión: 04
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 13 de 14


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Posgrados</small>		FORMATO ACTA DE REUNION / RESUMEN DE REUNION	Encabezado
Código: PDH02201C		Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 22-03-2012		Página 1 de 2	
Marque según corresponda (*): <input type="checkbox"/> ACTA DE REUNIÓN <input type="checkbox"/> RESUMEN DE REUNIÓN			
Acta / Resumen de Reunión No. # de Año			
1. Información General:			
Fecha: (dd-mm-aaaa)	Hora inicio:	Hora final:	
Instancias o Dependencias reunidas: Ejemplos: Miembros del Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control; Miembros del Consejo de Facultad; Oficina de Desarrollo y Planeación y Oficina de Control Interno; Miembros del Comité Directivo.			
Lugar de la reunión:			
2. Asistentes: (Adicione o elimine tantas filas como necesite)			
Nombres		Cargo/Dependencia	
3. Ausentes: (Adicione o elimine tantas filas como necesite)			
Nombres		Cargo/Dependencia	
4. Invitados: (Adicione o elimine tantas filas como necesite)			
Nombres		Cargo/Dependencia	
5. Orden del Día:			
1.			
2.			
3.			
4.			
6. Desarrollo del Orden del Día:			
1.			
2.			
3.			
4.			

6.1 Responsable del manejo de los formatos

El líder del proceso debe mantener actualizada la información requerida y el diseño de los formatos teniendo en cuenta las necesidades del proceso y los parámetros ya mencionados; además de validar el buen uso y manejo de los formatos y registros.

7. CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS

El jefe de cada proceso del Sistema de Gestión Integral podrá realizar mejoras a través de la creación, modificación o eliminación de documentos relacionados con su proceso. (Ir al Procedimiento **PRO001GDC – Gestión De Procedimientos y Documentos**)

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código INS001GDC	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 27-06-2014	Pagina 14 de 14	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26-03-2010	01	Creación del documento
12-10-2010	02	Se realiza una reestructuración total al instructivo de acuerdo a lo dispuesto por el Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la UPN del día 16 de Septiembre de 2010, en cuanto al nuevo diseño de los documentos (flujograma), modificando el nombre del mismo, así como también se describen con un mayor detalle los parámetros para la elaboración de los documentos del SIGUPN.
22-11-2010	03	Se efectúa el cambio al instructivo al eliminar de la estructura de los documentos del SIGUPN, el ítem “distribución”, ya que generaba confusión, además de no aportar valor en cuanto a la información del documento, y se aclara la codificación del Manual de Calidad.
27-06-2014	04	De acuerdo al primer comité del Sistema Integrado de Gestión y Control del año 2014 se aprueba el cambio de “Sistema de Gestión de Calidad” por “Sistema de Gestión Integral” Se amplía el campo de las definiciones En la descripción se mejora la redacción y se complementa con graficas y ejemplos para mayor claridad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Gestión de Calidad	Samuel Leonardo Villamizar Berdugo Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Juan Carlos Orozco Cruz Rector