1. OBJETIVO

Proporcionar la metodología para elaborar, revisar, aprobar y controlar los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma NTC GP 1000:2009 y MECI 1000: 2014.

2. ALCANCE

Aplica para todos los documentos y registros de orden interno del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander.

3. DEFINICIONES

3.1Copia No Controlada. Corresponde a copias de documentos no reconocidas o registradas, su objetivo es informativo. Se identifican con la frase **Copia No Controlada**.

3.2Documentos Normas Legales. Documentos externos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad generados por entidades diferentes a la Universidad Francisco de Paula Santander y que afectan las actividades internas de la organización.

3.3Evidencia Objetiva. Es la información cuya veracidad se puede demostrar a través de la observación, la revisión, el ensayo u otros métodos.

3.4Formato. Plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado.

3.5Instructivo. Paso a paso detallado de una actividad puntual.

3.6Manual. Carpeta o folder propio de un área que pueda estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, protocolos o guías.

3.7Manual De Calidad. Documento que describe el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Nombre y atiende los debes y requisitos exigidos en la norma.

3.8Plan De Calidad. Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

3.9Procedimiento: Método o forma secuencial de realizar una actividad.

3.10 Procedimiento Documentado: Documento que presenta la forma específica de llevar a cabo una actividad y especifica en forma clara el qué se hace, cómo se hace, quién lo hace, cuándo (frecuencia), dónde, y con quién.

3.11 Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman a través de la prestación de servicios, información y recursos (entradas) en salidas con valor agregado.

3.12 Guía: Documento que presenta una forma muy general de llevar a cabo una actividad.

3.13 Registro: Es un documento que suministra la evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados alcanzados. El registro es un formato diligenciado.

4. CONTENIDO

4.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIGC

Los documentos que se describen en la siguiente estructura son los que se utilizaran para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), cualquier modificación o adición se deberán remitir al Líder del SIGC.

En el primer nivel encontramos las Políticas, Objetivos y Reglamentos, el cual está conformado por las directrices organizaciones definidas por la institución; en el segundo nivel encontramos los manuales; el Manual Integrado de Gestión de Calidad en donde se establecerá todo el cumplimiento de los requisitos del sistema Integrado de Gestión de Calidad y los manuales de proceso los cuales hacen parte de toda la estructura y que enlaza todos los documentos de cada proceso según el diseño del Sistema. En el tercer nivel encontramos los procedimientos, instructivos y guías que serán utilizados para aquellos casos de dificultad en los procesos y ameriten su utilización; los procedimientos se utilizarán como soporte documental para realizar las diferentes actividades y los protocolos se emplearan para asegurar un alto nivel de estandarización. En el cuarto nivel se encuentran los formatos (registros) que son la evidencia del que hacer de las actividades de la Universidad Francisco de Paula Santander y en el último nivel se encuentra todos los documentos legales y normativos que se tendrán como referencia y soporte para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

5. ELABORACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOTA. *En este capítulo se establece los parámetros para la elaboración de los procedimientos, instructivos, guía, planes del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.*

Cada vez que se modifique o elabore un documento del *Sistema Integrado de Gestión de Calidad* debe ceñirse exactamente a este guía. Cualquier modificación a esta debe solicitarse al encargado del SIGC y este debe estar sujeto a los requerimientos descrito en este documento.

5.1 ESTANDAR DE PUBLICACIÓN

Todos los documentos descritos en la estructura anterior (***ítem 4***) estarán sujetos a los siguientes parámetros según el medio a utilización.

- **Medio Físico**

  a. Tipo de letra para manuales, normas, guías, instructivos, caracterizaciones, formatos, procedimientos y programas se empleara Arial; se aceptarán tamaño de letra menor de 12 según necesidades.

  b. Espacio sencillo

  c. Títulos en mayúscula y negrita de color **Negro.**

  d. Los encabezados y pie de página deben ser acordes a lo establecido en los ítems posteriores.

  e. El contenido estará sujeto a los parámetros descritos a continuación según el tipo de documento y los requisitos de esta guía.

- **Medio Magnético**

  a. La información se puede almacenar en Discos duros u otros medios según el caso y debe ser aprobado por el Líder de Calidad y/o responsable asignado, con el objeto de controlar su distribución y manejo de información obsoleta.

  b. Debe contener los siguientes requisitos:

  - Identificación aclarando el código, descripción, versión y demás datos que ayuden a identificar y controlar.

  - El contenido de los documentos están sujetos los requisitos de esta guía.

- Los archivos se deben establecer en PDF para evitar su alteración y en la medida que se requiera en otro formato se debe autorizar por el Líder de Calidad y/o responsable asignado.

5.2 ESTANDARES PARA LA REALIZACION DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos utilizados en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad se elaboraran según los procesos existentes en el mapa de procesos de la UFPS. (***Ver figura N° 1***).

Figura 1. Mapa de procesos

Y se deben desarrollar de acuerdo a los siguientes estándares:

5.2.1 PROCEDIMIENTOS.

El Procedimiento es un documento que describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuenciales establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o servicio.

5.2.1.1 Encabezado. Se ubicara siempre al inicio de cualquier documento y en todas sus páginas.

	GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	
		VERSIÓN	
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	FECHA	
		PÁGINA	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Figura 2. Modelo de Encabezado

- **Logo:** Se ubica en la parte superior izquierda dentro del marco.

- **Proceso al que pertenece**: Se ubica en la parte superior del encabezado, debe llevar el nombre completo del Proceso al cual pertenece el documento

- **Título Del Documento:** Se ubica en parte inferior del encabezado; debe llevar el nombre completo del documento

- **Código:** Todos los documentos deben llevar un código alfanumérico único, que servirá para la identificación y ubicación de los mismos.

GI - GQ - 01

Figura 3. Modelo de Código

a. **Descripción del Código:** Los primeros dos carácter determinan el tipo de documento y se abrevia según el siguiente cuadro:

TIPO DE DOCUMENTO	CARÁCTER
Procedimiento	PR
Guía	GI
Instructivo	IN
Formato	FO
Manual	MA
Protocolo	PC
Documento	DO

Los dos siguientes caracteres alfabéticos determinan el proceso donde se origina el documento y se denominan según la siguiente tabla:

PROCESO	CARACTER
Direccionamiento Estratégico	DE
Gestión Académica	GA
Investigación	IN
Extensión	EX
Gestión de Bienestar Universitario	BU
Gestión de Comunicación	GC
Gestión de Talento Humano	GH
Gestión Documental	GD
Gestión Estudiantil	GE
Gestión Legal	GL
Gestión Administrativa y Financiera	GF
Gestión de Servicios Académicos y Bibliotecarios	GS
Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	GT
Auditoría y Control Interno	CI
Gestión de Calidad	GQ

Los dos últimos caracteres numéricos corresponden al consecutivo del documento por proceso el cuál será asignado por el del Líder de Calidad y/o responsable.

- **Versión:** Se encuentra ubicada en la parte superior derecha; corresponde al número de la edición del documento, iniciara con el número 00 y posteriormente 01 e ira incrementando según los cambios que se le realice al documento y esta versión debe estar soportada con un acta donde soporte los cambios.

- **Fecha:** Se encuentra ubicada en la parte superior derecha; corresponde a la fecha en la cual se elaboró y/o aprobó el documento. **NOTA.** La fecha debe ir descrita en DD/MM/AAAA.

- **Página**: Se ubica en la esquina derecha y se refiere al control de páginas que contiene el documento, se debe registra con el siguiente formato: página **x** de **n**, en donde **x** representa la ubicación de la página según su orden y **n** la cantidad de páginas que se compone el documento.

- **Elaboró:** Se ubica debajo del logotipo; Corresponde a la persona que elabora el documento. En esta celda se debe denotar solo el cargo.

- **Revisó:** Se ubica debajo del nombre del documento y Se refiere a la persona o grupo de personas encargada de revisar oportunamente la coherencia en el contenido del documento elaborado. En esta celda se debe denotar solo el cargo o nominación del grupo.

- **Aprobó:** Se ubica debajo de la identificación de la página y se refiere a la persona o grupo de personas que aprueba el contenido del documento con una previa revisión y le termina dando validez al documento. En esta celda se debe denotar solo el cargo o nominación del grupo.

5.2.1.2 Contenido general

Esta estructura se aplica solo a los documentos: procedimientos, instructivos, guías y normas.

- **Objetivo**: Es lo que se busca o pretende con la realización del documento, se redacta en tercera persona y se inicia con un verbo.

- **Alcance:** Extensión y campo de aplicación del documento.

- **Responsable**: Cargo de la persona responsable de cumplir o hacer cumplir los lineamientos dados en el documento, así como su implementación y seguimiento.

- **Definiciones:** Significado de algunos términos utilizados en el documento, que pueden dificultar el entendimiento del mismo. Se aplica siempre y cuando el documento lo requiera.

- **Contenido:** En este campo se describen las actividades, éstas deben ser redactadas paso a paso, se debe considerar tanto la complejidad de las actividades como la diversidad de personas a quienes va dirigido el documento. Los procedimientos deben documentar sus actividades en la siguiente tabla:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO

- **Flujograma:** En este ítem se elabora el flujograma en el cual se explique claramente la secuencia lógica del documento. **Nota**: Solo aplica para los procedimientos.

- **Documentos de referencia.** Aquí se citan los documentos que sirven de soporte e interactúan con el documento, bien sean procedimientos, instructivos, formatos, leyes, normas, entre otros.

TIPO	CODIGO	NOMBRE

- **Control de Cambios.** En este ítem se deben especificar los cambios del documento y se deben plasmar en la siguiente tabla:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN

- **Anexo:** Corresponde a las tablas, gráficos, fotos, figuras y demás información que hacen parte del documento.

5.2.2 GUIAS
Documento que tiene por objetivo conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a la actividad y/o meta propuesta

5.2.2.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.2.2 Contenido.

- Desarrollo: Es la descripción de los pasos de la actividad definiendo de manera clara el Qué se hace, Quién lo hace.
- Anexos: Corresponde a las tablas, gráficos, fotos, figuras y demás información que hacen parte del documento.
- Control de cambios y aprobación.

5.2.3 INSTRUCTIVOS

Los instructivos de trabajo son documentos que describen en detalle cómo se realiza una tarea. Un documento como manual, guía, procedimiento puede requerir la intervención de instructivos que definan las indicaciones para la realización de una o varias tareas.

5.2.3.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.3.2 Contenido.

- Desarrollo: Es la descripción de las actividades específicas definiendo de forma clara el Qué se hace, Cómo se hace, Dónde (ubicación y archivos de información) y con Quién. Esta descripción se debe realizar a profundidad con palabras claras y sencillas que debe coincidir con el procedimiento relacionado.
- Control de cambios y aprobación.

5.2.4 FORMATOS

Los formatos son instrumentos para recolectar las evidencias de las actividades que ha realizado el proceso, existen diferencias entre el concepto de formato y registro, el formato son plantillas, que nos sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades y los registros son documentos que proporcionan evidencias objetivas de las actividades o resultados obtenidos, es decir la información ya registrada como evidencia en el formato.

5.2.4.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.4.2 Contenido. Debe estar descrito en forma clara y sencilla y con la información específica de lo que se pretende recolectar. El contenido se diseñara según la necesidad de recolección de datos y la complejidad de los procesos.

5.2.5 MANUALES

Los manuales son documentos que contienen en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre la identidad de un proceso en cuanto a sus objetivos, políticas, direccionamiento estratégico, entre otros.

5.2.5.1 MANUAL DE SIGC

5.2.5.1.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.5.1.2 Control de Cambios y Aprobación. Se encontrara ubicado en la primera hoja del Manual y debe contener Versión, descripción del cambio, fecha y responsable aprobación.

5.2.5.1.3 Contenido Manual de SIGC.

El manual de SIGC es un documento único del Sistema de Integrado de Gestión de Calidad incluye los procedimientos, instructivos, planes, y toda la documentación e información del SIGC. El Manual SIGC debe llevar la como mínimo la siguiente información:

Tabla de Contenido
Lista de Anexos
Introducción
1. Presentación De La Empresa
2. Planeación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad
3. Ejecución del Sistema Integrado de Gestión de Calidad
4. Verificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad
5. Actuar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

5.2.5.2 OTROS MANUALES. Su contenido varía de acuerdo a los requisitos normativos, legales e institucionales, por el cual se realiza el Manual.

5.2.5.2.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.5.2.2 Control de Cambios y Aprobación. Se encontrara ubicado en la primera hoja del Manual y debe contener Versión, descripción del cambio, fecha y responsable aprobación.

5.2.5.2.3 Contenido. Este debe llevar como mínimo la siguiente información:
Tabla de Contenido
Lista de Anexos
Introducción
Contenido: Descripción de los diferentes elementos previstos en la tabla de contenido de forma secuencial. Pueden agregarse, tablas, figuras entre otros apoyos visuales para ampliar la explicación y brindar mayor claridad. El lenguaje utilizado debe ser coherente, pertinente y adecuado teniendo en cuenta el tipo de usuario al que va dirigido.

5.2.6 PROTOCOLOS.

Los protocolos son documentos que contienen acciones, lineamientos, conductas y/o reglas que deben seguirse de forma secuencial para llevar a cabo un procedimiento o producir una comunicación.

5.2.6.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

5.2.6.2 Contenido.
- Desarrollo: Debe estar descrito en forma clara y sencilla y con la información específica de lo que se pretende recolectar. El contenido se diseñara según la necesidad de recolección de datos y la complejidad de los procesos.
- Control de cambios y aprobación.

5.2.7 DOCUMENTOS

Son documentos que contienen información necesaria de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

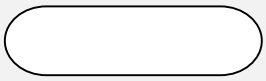
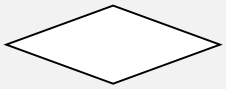
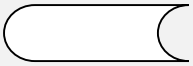
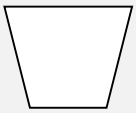
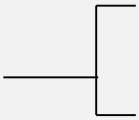
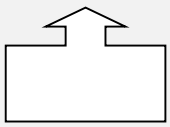
5.2.7.1 Encabezado. Ver ítem 5.2.1.1

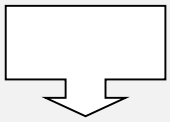
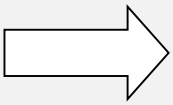
5.2.7.2 Contenido.

- Desarrollo: Debe estar descrito en forma clara y con la información general de lo que se pretende dar a conocer. El contenido se diseñara según la necesidad de recolección de datos y la complejidad de los procesos.

ANEXOS

ANEXO 1. ESTÁNDAR DE SIMBOLOGÍA PARA EL FLUJO GRAMAS

SIMBOLO	DEFINICIÓN
	**INICIO / FIN.** Con este símbolo se identifica el comienzo o el fin de una actividad, se debe describir la actividad o proceso, que comienza o termina.
	CONECTOR. Sirve para señalar la unión de símbolos, con esto se identifica el traspaso de información de una actividad a otra.
	**DECISIÓN.** Se usa cuando en la actividad se toma una decisión, o se presentan dos posibles acciones a tomar.
	ACTIVIDAD. Es el símbolo para describir la actividad, donde nace la información, y se lleva a cabo la ejecución de la actividad.
	DOCUMENTO. Hace referencia al registro(s) que se encuentran ligados a la actividad y son el soporte de la ejecución de la misma.
	**INFORMACIÓN ALMACENADA.** Se usa cuando la información obtenida queda almacenada en una base de datos.
	**PRUEBA.** Se usa cuando dentro de la actividad es necesario implementar una prueba para la ejecución de la actividad y de esta forma verificar si los resultados obtenidos son los esperados o no.
	**COMENTARIO.** Cuando hay que hacer una especificación para ayudar a dar comprensión de los pasos de la actividad.
	**CARGA.** Cuando se hace necesario que la información sea cargada en un portal al que tienen acceso todos los miembros de la institución se hace uso del símbolo.

SIMBOLO	DEFINICIÓN
	**DESCARGA.** Cuando es necesario descargar la información para poder realizar determinada actividad.
	CONECTOR DE PÁGINA. Se utiliza para dar continuidad a un flujo grama extenso adentro va un número que identifica la secuencia del mismo.
	**ENTRADA O SALIDA DESDE O HACIA UN PROCESO EXTERNO.** Cuando un documento o actividad se traslada a otra dependencia o recibe de otra dependencia para cumplir con la ejecución de la actividad.
	CONECTOR. Cuando en el proceso o actividad se repiten los mismos pasos, adentro de él va un número que identifique los consecutivos.