|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | | | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** | | |
| **NORMA FUNDAMENTAL** | | | | |
| **ELABORÓ:**  Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad | | **APROBÓ:**  Director(a) | **REVISÓ:**  Coordinador(a) Desarrollo Organizacional | |
| FECHA: | | FECHA: | FECHA: | |

1. **OBJETIVO**

Normalizar la forma como se elaboran los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Parque del Emprendimiento.

1. **ALCANCE**

Aplica para todas las actividades relacionadas con la elaboración de documentos de origen interno que se generen dentro del SGC del Parque del Emprendimiento.

1. **DEFINICIONES**

Para el propósito de esta guía, son los términos y definiciones dados en la Norma NTC ISO 9000:2005

1. **CONTENIDO.**

**4.1 GENERALIDADES.**

**Procedimientos Requeridos por la Norma NTC-ISO 9001:2008:**

* Control de Documentos.
* Control de Registros.
* Auditoría Interna de Calidad.
* Producto No Conforme.
* Acciones correctivas.
* Acciones Preventivas

**4.1.1 Contenido de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

**4.1.1.1 Contenido del Manual de la Calidad.**

El manual de la calidad se define siguiendo la norma ISO 9001:2008 como “*El documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”*. De igual manera, aparece citado en la norma ISO 9001:2008 en su apartado 4.2. Requisitos de la documentación.

El Manual debe incluir:

* Alcance del Sistema, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión.
* Los procedimientos documentados o referencia a los mismos.
* Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema.

Los manuales de la calidad deben adaptarse en cuanto a su tamaño y complejidad a cada organización. No puede predeterminarse la extensión o grado de dificultad que el manual de la calidad deba tener.

Los manuales de la calidad suelen comenzar explicando las características fundamentales de la empresa, es decir, a qué se dedica, qué tamaño tiene, en qué sectores compite, etc.

Suele emplearse como carta de presentación de la empresa. Sólo apoyados en estos datos podrá comprenderse la estructura del SGC que posteriormente se describa.

En el manual de la calidad se especifica el alcance del sistema de gestión de la calidad. Es importante indicar que si la organización considera que alguno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 no le son de aplicación, la justificación de dicha exclusión debe estar recogida en el manual de la calidad.

En el manual de la calidad suelen encontrarse la política de la calidad y sus objetivos, que definen de una manera clara hacia dónde desea encaminar la organización en el área de la calidad. Además el manual de la calidad debe incluir los procedimientos documentados establecidos o una referencia a los mismos.

**4.1.1.2 Contenido de los procedimientos.**

A continuación se describe la forma como se llenan los procedimientos del SGC para el Parque del Emprendimiento:

**Encabezado:** el encabezado lo lleva únicamente la primera página del documento. Para ello se maneja la siguiente matriz:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | | | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** | | |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | | | | |
| ELABORÓ: | | APROBÓ: | REVISÓ: | |
| FECHA: | | FECHA: | FECHA: | |

**Pie de página:** Todas las hojas deben contener el siguiente pie de página con la información correspondiente a:

|  |  |
| --- | --- |
| **Código**: X-XXXX-XXX **Versión**: XX | Página X de XX |

* Código del procedimiento: Identificación alfanumérica que se le asigna a cada procedimiento, instructivo, manual, entre otros. Se escribe en letra Arial Narrow 10. Este código lo asigna el Coordinador del SGC del Parque del Emprendimiento, ver capítulo 4.1.4.3 de este procedimiento.
* Versión: identifica el número de ediciones que ha tenido el procedimiento, se escribe en letra Arial Narrow 10 y sin negrilla.
* Numeración de página.

**Objetivo:** sección en la cual se establecen claramente lo que se obtiene con el procedimiento (propósito del procedimiento), este enunciado debe iniciar con un verbo.

**Alcance:** expresa el ámbito o aplicabilidad del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, organizaciones, sistemas, entre otros).

**Definiciones:** es la descripción de términos particulares o específicos que facilitan la comprensión del documento, estos deben de ir en orden alfabético.

**Contenido:** el contenido de los procedimientos consta de descripción narrativa y/o generalidades.

La descripción narrativa se hace con la ayuda de la siguiente matriz:

| **PASO** | **PROCESO/CARGO** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- | --- |
| 01 | Gestión Administrativa/  Profesional |  |

* **Paso:** número consecutivo; comienza desde el 01 hasta el número necesario de pasos para la terminación del procedimiento.
* **Proceso:** responsable de realizar la actividad del respectivo paso de acuerdo con los procesos del SGC.
* **Cargo:** es el nombre del cargo responsable que realiza el paso, También es posible que se utilicen denominaciones genéricas frente a la normatividad del Parque del Emprendimiento o al SGC, por ejemplo: Auditor Interno de la Calidad, Interventor, Ordenador del Gasto, Comité de la Calidad, Coordinador del SGC, entre otros. En caso de que en una dependencia existan varios cargos iguales y sea necesario diferenciarlos al interior de un procedimiento, éstos se diferencian anexándole al nombre del cargo un literal consecutivo. Ejemplo: en el caso que existan varios Auxiliares Administrativos éstos se diferencian así: Auxiliar Administrativo A, Auxiliar Administrativo B, y así sucesivamente.
* **Descripción:** es el registro secuencial de las actividades que se desarrollan en cada paso. Este registro de las actividades que desempeñan los servidores se realiza por medio de literales. Si un paso incluye una decisión, las alternativas que se deriven de esta, se dividen en 1A), 1B) y así sucesivamente hasta que finalizan las alternativas; el primer dígito de esta numeración corresponde al paso y la letra mayúscula a la alternativa que se deriva, por ejemplo 1A) es la decisión A del paso 01.Si el paso o una de las alternativas incluyen una serie de sub pasos estos se numeran en orden alfabético. Ejemplo: a), b), c) y así sucesivamente.

**Documentos de referencia:** para cada dependencia este tipo de documento es aparte de los que elabora internamente para su funcionamiento. El manejo y control de los documentos de referencia se realiza por medio de un listado, ver definición en la sección 3 de este documento.

**Registros:** en este capítulo se relacionan todos los registros que se generan en el procedimiento; para ello se utiliza la siguiente matriz:

| **CÓDIGO FORMATO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO** | **LUGAR DE ARCHIVO** | **CLASIFICACIÓN** | **TIEMPO DE ARCHIVO** | **DISPOSICIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

* Código formato**:** es el código que se le asigna a los diferentes formatos utilizados para el registro de la información, si no existe un formato definido en esta casilla se registra “no aplica”.
* Nombre: es el nombre asignado al respectivo registro. Si se manejan registros en original y copia, se relacionan independientemente entre paréntesis si es original o copia.
* Responsable de diligenciarlo: es el nombre del cargo responsable del diligenciamiento del registro correspondiente.
* Lugar de archivo: es el sitio donde se guarda el registro realizado.



* Clasificación: forma en que se archivan los registros (por fecha, código, entre otros).
* Tiempo de archivo: es el tiempo durante el cual los registros permanecen en el lugar de archivo.
* Disposición: es la acción que sigue con el registro cuando termina el tiempo de archivo (Se destruye, microfilma, entre otros).

Nota: si algún registro tiene acceso restringido se indica como nota quienes tienen acceso a éste.

**Nota de cambio:** en este capítulo se explica cualquier modificación que se realice al procedimiento.

**Anexos:** es una relación de los documentos que se requieren para la ejecución del procedimiento (flujo gramas, dibujos, planos, formatos, entre otros).

**4.1.1.3 Contenido de los instructivos.**

A continuación se describe la forma como se documentan los instructivos del SGC:

**Encabezado:** se utiliza la matriz definida en el numeral 4.1.1.2 de este documento.

**Pie de página:** todas las hojas deben contener el siguiente pie de página con la información correspondiente a:

|  |  |
| --- | --- |
| **Código**: X-XXXX-XXX **Versión**: XX | Página X de XX |

* Código del instructivo: identificación alfanumérica que se le asigna a cada procedimiento, instructivo, manual, entre otros. Se escribe en letra Arial Narrow 10. Este código lo asigna el Coordinador del SGC del Parque E, ver capítulo 4.1.4.3 de este procedimiento.
* Versión: identifica el número de ediciones que ha tenido el procedimiento, Se escribe en letra Arial Narrow 10 y sin negrilla.
* Numeración de página.

**Objetivo:** se siguen las pautas establecidas en el numeral 4.1.1.2 de este documento.

**Alcance:** se define de acuerdo con lo contemplado en el numeral 4.1.1.2 de este documento.

**Definiciones:** es la descripción de términos particulares o específicos que facilitan la comprensión del documento.

**Contenido:** para la descripción de los instructivos, se utiliza la siguiente matriz.

|  |  |
| --- | --- |
| **PASO N°** | **DESCRIPCIÓN DETALLADA** |
|  |  |

Dónde:

* Paso N°: son los pasos que se requieren para la ejecución de la actividad, se utilizan números para referirse a ellas (01, 02, 03,...).
* Descripción detallada: son todas las actividades que se desarrollan dentro de cada paso, el registro secuencial de las actividades que desempeñan los Servidores Públicos se realiza por medio de literales. Si un paso incluye una decisión, las alternativas que se deriven de esta, se dividen en 1A), 1B) y así sucesivamente hasta que finalizan las alternativas; el primer dígito de esta numeración corresponde al paso y la letra mayúscula a la alternativa que se deriva, por ejemplo 1A) es la decisión A del paso 01. Si el paso o una de las alternativas incluyen una serie de sub pasos estos se numeran en orden alfabético. Ejemplo: a), b), c) y así sucesivamente.

**Registros:** en este capítulo se relacionan todos los registros que se generan en el instructivo; para ello se utiliza la siguiente matriz:

| **CÓDIGO FORMATO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO** | **LUGAR DE ARCHIVO** | **CLASIFICACIÓN** | **TIEMPO DE ARCHIVO** | **DISPOSICIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**4.1.2 Formatos del SGC.**

Las instrucciones dadas en este documento cubren todos los formatos que se generen dentro del SGC del Parque E.

En la medida que se autoricen nuevas producciones de formatos éstos se actualizan a las nuevas necesidades y al presente documento, con el fin de que se alcance la futura normalización de los mismos.

Se espera que se incorporen la mayoría de los formatos en las diferentes aplicaciones de software del Parque E, utilizando las formas impresas cuando sea estrictamente necesario.

Los tamaños de los formatos son acordes con las necesidades propias de cada formato, buscando la racionalización en el uso del papel para los formatos impresos.

**4.1.2.1 Clasificación de los Formatos.**

* Formatos en aplicaciones de software (digitales): para los formatos incorporados en aplicaciones de informática aunque se propenda por una normalización priman las necesidades específicas del usuario y de la aplicación misma.
* Formatos Internos: son aquellos formatos que satisfacen las necesidades particulares de una área, su producción no es masiva y se realiza por medio magnético o impreso, cada área establece los criterios para elaboración, codificación y modificación, conservando como mínimo lo establecido en el numeral 4.1.2.2.

**4.1.2.2 Contenido de los Formatos.**

Los formatos llevan el siguiente encabezado y los campos necesarios para el registro de las actividades del proceso al que pertenece:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** |
| **NOMBRE DEL FORMATO** | | |

Cuerpo del formato: es la parte voluminosa del formato que contiene la información específica según las necesidades de los usuarios y del proceso en el que interviene.

Pie de página: todos los formatos deben contener un pie de página ubicado en el extremo inferior derecho con la información correspondiente a:

* Código del formato: identificación alfanumérica que se le asigna a cada procedimiento, instructivo, manual, entre otros. Se escribe en letra Arial Narrow 10. Este código lo asigna el Coordinador del SGC del Parque E, ver capítulo 4.1.4.3 de este procedimiento.
* Versión: identifica el número de ediciones que ha tenido el procedimiento, Se escribe en letra Arial Narrow 10 y sin negrilla.

Nota: los formatos en aplicaciones informáticas desarrollados en Google Apps o que se utilicen para convenios con otras entidades, donde es necesario incluir uno o más logos, deben tener como mínimo Código y Versión.

**4.1.4 Aspectos de forma.**

**4.1.4.1 Redacción.**

La redacción de los documentos del SGC del Parque E, se realiza de manera clara, coherente y corta, usando un mismo término o nombre para referirse a un proceso o actividad, no se usan jergas o extranjerismos.

Los procedimientos se redactan en español con los verbos conjugados en presente:

Ejemplo:

Forma correcta: De acuerdo con las reglas establecidas la persona que realiza el proceso es quien debe documentarlo.

Forma incorrecta: De acuerdo con las reglas establecidas la persona que realizará el proceso es quien debe documentarlo.

**4.1.4.2 Codificación de los documentos.**

El código consta de tres campos que representan lo siguiente:

Estructura del Código: **X-YYYY-ZZZ**

Primer campo (X):Un carácter alfabético que representa el tipo de documento.

|  |  |
| --- | --- |
| **X** | Tipo De Documento |
| **M** | Manual |
| **P** | Procedimiento |
| **I** | Instructivo |
| **G** | Guía |
| **F**  **L** | Formato  Lista de Chequeo |

**(-):** Es un guión de separación

Segundo Campo (YYYY):Consta de cuatro (4) caracteres numéricos que representan el centro de costos que identifica el Parque E (Siempre aparecerá 8111)

**(-):** Es un guión de separación

Tercer campo: Dos (2) caracteres numéricos que indican el consecutivo del tipo de documento del proceso, seguido por un (1) carácter alfabético que identifica el proceso o subproceso al que pertenece:

D: Direccionamiento estratégico

C: Comunicaciones

M: Mejoramiento Continuo

A: Apoyo a la Creación y Consolidación de Empresas.

Z: Fortalecimiento del Emprendimiento en las IES

F: Gestión Financiera

T: Estrategias Tecnológicas

J: Gestión de Compras y Contratación

Gestión Administrativa:

* S: Infraestructura y servicios
* H: Gestión Humana

Por ejemplo**:** El código P-8111-01F Corresponde a un procedimiento documentado por el Parque E, perteneciente al proceso de Gestión Financiera y 01 es el consecutivo del procedimiento en esta dependencia.

**4.1.4.4 Márgenes.**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE MARGEN** | **DIMENSIÓN EN CENTIMETROS** |
| Superior | 3 |
| Inferior | 3 |
| Izquierda | 3 |
| Derecha | 3 |

Todos los textos se desarrollan con las márgenes expuestas en esta matriz a excepción de las tablas y gráficos utilizados los cuales se elaboran en un tamaño mayor, igual o inferior a éste, acorde con las necesidades del usuario.

Nota: Las medidas expresadas en centímetros aplican para los documentos impresos, para los documentos publicados en medios virtuales no aplican ya que estas dependen de la configuración del vídeo del usuario.

**4.1.4.5 Procesador de Palabras.**

Los documentos del SGC de los procesos del Parque del Emprendimiento se elaboran utilizando el procesador de palabras:

* Todos los textos se desarrollan en fuente ARIAL NARROW tamaño 12, a excepción de las tablas y gráficos utilizados los cuales se elaboran en un tamaño mayor, igual o inferior a éste, acorde con las necesidades del usuario.
* El interlineado es sencillo.
* Los textos son justificados.

**4.1.4.6 Divisiones y Subdivisiones.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Divisiones y Subdivisiones para la elaboración de documentos** | | | |
| **División** | | **Tipo y Tamaño** | **Directriz** |
| Primer nivel | 1.TÍTULO 1 | Arial 11 Negrilla | Mayúscula sostenida |
| Segundo nivel | 1.1 TÍTULO 2 | Arial 11 Negrilla | Mayúscula sostenida |
| Tercer nivel | 1.1.1 Título 3 | Arial 11 Negrilla | Mayúscula inicial |
| Cuarto nivel | 1.1.1.1 Título 4 | Arial 11 | Mayúscula inicial |
| Quinto nivel | * Viñeta | Arial 11 | Mayúscula inicial |
| Sexto nivel | * Viñeta | Arial 11 | Mayúscula inicial |
| Séptimo nivel | * Viñeta | Arial 11 | Mayúscula inicial |

Los tres primeros niveles son independientes, el texto se desarrolla una vez se deje un espacio de separación. Para el cuarto nivel y las viñetas el texto se desarrolla inmediatamente. Todos los títulos comienzan desde la margen izquierda.

1. **ANEXOS**

Anexo 1: Plantilla para documentar un procedimiento.

Anexo 2: Plantilla para documentar un instructivo.

Anexo 3: Plantilla para documentar un formato

**ANEXO 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | | | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** | | |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | | | | |
| ELABORÓ: | | APROBÓ: | REVISÓ: | |
| FECHA: | | FECHA: | FECHA: | |

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **DEFINICIONES**
4. **CONTENIDO**

**4.1 GENERALIDADES**

**4.2 DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

| **PASO** | **PROCESO/CARGO** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- | --- |
| 01 | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO/  Profesional |  |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
2. **REGISTROS**

| **CÓDIGO FORMATO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO** | **LUGAR DE ARCHIVO** | **CLASIFICACIÓN** | | **TIEMPO DE ARCHIVO** | **DISPOSICIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | |  |

1. **NOTA DE CAMBIO**
2. **ANEXOS**

**ANEXO 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | | | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** | | |
| **NOMBRE DEL INSTRUCTIVO** | | | | |
| ELABORÓ: | | APROBÓ: | REVISÓ: | |
| FECHA: | | FECHA: | FECHA: | |

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **DEFINICIONES**
4. **CONTENIDO**

|  |  |
| --- | --- |
| **PASO N°** | **DESCRIPCIÓN DETALLADA** |
|  |  |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODIGO FORMATO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO** | **LUGAR DE ARCHIVO** | **CLASIFICACIÓN** | **TIEMPO DE ARCHIVO** | **DISPOSICIÓN** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logo_publicidad1.gif |  | http://66.7.204.235/~partners/images/stories/alcaldia%20de%20medellin.jpg |
| **VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN** |
| **NOMBRE DEL FORMATO** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datos claves**  **Cuerpo del formato diseñado por usuario acorde a sus necesidades** | | |
| **Nombres completos y firmas** | | |
| **Nombre:** | **Nombre:** | **Nombre:** |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |

**Código**: X-XXXX-XXX **Versión**: XX