

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 1 de 21

GESTIÓN DE LA CALIDAD

GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

JULIO DE 2024

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 2 de 21

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	RESPONSABLE	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	MARCO NORMATIVO	6
7.	GENERALIDADES.....	7
8.	CONTENIDO.....	8
8.1.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	8
8.2.	PRESENTACIÓN DOCUMENTOS SGC.....	8
8.2.1.	Textos	8
8.2.1.1.	Elaboración de Documentos.....	8
8.2.1.2.	Redacción de los Documentos	9
8.2.1.3.	Presentación de los Documentos	9
8.2.1.4.	Referenciación de Documentos.....	9
8.2.1.5.	Notas al Pie.....	9
8.2.2.	Títulos y Subtítulos	9
8.2.3.	Presentación del Texto	10
8.2.4.	Codificación	10
8.2.4.1.	Codificación por el Tipo de Documentos	10
8.2.4.2.	Codificación de los Procesos.....	11
8.2.4.3.	Codificación de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	12
8.2.5.	Encabezado.....	12
8.2.6.	Estructura de los Documentos	12
8.2.6.1.	Caracterizaciones de Proceso.....	12
8.2.6.2.	Procedimientos e Instructivos	14
8.2.6.3.	Manuales, Guías o Programas	15
8.2.7.	Estructura de los Formatos	17
8.2.7.1.	Clasificación de los Formatos	17
8.2.7.2.	Estructura General.....	17
8.2.7.3.	Cuerpo del Formato	18
8.2.7.4.	Formatos especiales.....	18
8.2.8.	Aprobación de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	19
8.3.	DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS	19

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 3 de 21

8.4.	ENTREGA DE COPIAS A USUARIOS EXTERNOS.....	20
9.	ANEXOS	20
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
11.	HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	21
12.	CONTROL DE CAMBIOS	21

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 4 de 21

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los criterios establecidos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se estructuró el presente documento que define cómo se deben elaborar y controlar los documentos del sistema, permitiendo cumplir con los requisitos de Control de Documentos establecidos en las normas técnicas aplicables al sistema de gestión.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, actualización y control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, asegurando su identificación, revisión, aprobación, distribución, acceso, uso, preservación, conservación y publicación.

3. ALCANCE

Este documento aplica para toda la información que deba documentarse en el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

4. RESPONSABLE

El Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación es la responsable de publicar la versión vigente de la información documentada de cada uno de los procesos en el medio establecido para tal fin, previa solicitud del Líder de Proceso de origen. Así mismo, es responsable de mantener actualizado el Listado de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

Los Líderes de Proceso son responsables de gestionar la creación, modificación, divulgación y/o eliminación de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad de cada uno de los procesos asignados, así como de gestionar su implementación y cumplimiento.

5. DEFINICIONES

5.1. CARACTERIZACIÓN: Documento resumen de los elementos generales que componen un proceso.

5.2. CERTIFICADO: Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o un acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, ceremonia, juramento o norma).

5.3. CODIFICACIÓN: Conjunto de letras, números y símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.

5.4. COPIA: Fiel reproducción de un documento.

5.5. DOCUMENTO: Información o datos que poseen significados. Su medio de soporte puede ser físico o magnético. Con frecuencia, un conjunto de documentos se denomina “Documentación”. Los documentos son producidos por una entidad o dependencia debido a sus funciones.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 5 de 21

5.6. DOCUMENTO EXTERNO: Documentos producidos por entes externos al Instituto y utilizado como soporte o guía en la ejecución de los procesos definidos. ejemplo: Constitución Política, Manual SIIF, Guía para la Implementación del MECI, entre otros.

5.7. DOCUMENTO INTERNO: Documentos emitidos por el Instituto Superior de Educación Rural - ISER en desarrollo de sus funciones, controlados por el Sistema de Gestión de la Calidad. Entre estos, se encuentran procesos, manuales, instructivos, guías, formatos, procedimientos y actos administrativos.

5.8. ENCABEZADO: Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

5.9. ESTILO: Orden en la distribución de las diferentes líneas que conforman la carta.

5.10. FORMATO: Documento utilizado para registrar la información de la ejecución de actividades de un proceso o procedimiento. Puede diseñarse en medio digital o impreso.

5.11. GUÍA: Documento independiente que brinda parámetros, orientaciones y disposiciones para el desarrollo de una actividad o conjunto de estas.

5.12. ICONTEC: Organismo nacional de normalización, según Decreto 2289 de 1993, es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro

5.13. INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

5.14. INSTRUCTIVO: Descripción de actividades o instrucciones de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o un procedimiento.

5.15. INTERLINEA: Distancia vertical entre dos renglones. Por extensión se le denomina renglón.

5.16. LINEAMIENTO: Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas internas asociadas a un tema, proceso o método en particular.

5.17. LOGOTIPO: Símbolo que identifica a una empresa.

5.18. MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

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

5.20. MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico. Está conformado por tres niveles de procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación.

5.21. PIRÁMIDE DOCUMENTAL: Es la representación gráfica de la clasificación de los documentos operados en una entidad.

5.22. PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, servicio o contrato específico.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 6 de 21

5.23. PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una o más actividades de un proceso.

5.24. PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados. Se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

5.25. PROTOCOLO: Documento interno que detalla la forma de realizar una actividad de índole técnico, científico o investigativo como pruebas, ensayos.

5.26. REGISTRO: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

5.27. REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

5.28. SIGLA: Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.

5.29. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: 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 las entidades. Está encargado de los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

5.30. SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

5.31. VERSIÓN: Número correspondiente a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente el documento. La primera edición del documento corresponde a la versión 1.

6. MARCO NORMATIVO

6.1. Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

6.2. Acuerdo No. 010 de 1993, por el cual se expide el Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural, ISER, de Pamplona, N.S.

6.3. Acuerdo 023 del 30 de agosto de 2021, por el cual se crean los cargos Profesional Especializado Código 222 grado 09 y Profesional Universitario Código 219 grado 08 y se Actualiza la Planta Administrativa del ISER.

6.4. Acuerdo 031 del 19 de diciembre de 2023, por el cual se adopta una reforma al Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural – ISER en Institución redefinida por ciclos propedéuticos.

6.5. Resolución 617 de 05 de octubre de 2022, por la cual se modifican las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER y se dictan otras disposiciones.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 7 de 21

6.6. Resolución 201 del 04 de marzo 2024, por la cual se emiten los lineamientos frente a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Instituto Superior de Educación Rural - ISER y se dictan otras disposiciones.

6.7. Resolución 479 del 18 de junio de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

6.8. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.

6.9. Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

7. GENERALIDADES

7.1. Toda la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe cumplir con los lineamientos descritos en este documento.

7.2. La presentación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe permitir uniformidad, a excepción de los formatos, los cuales se ajustan a los requerimientos de información de cada proceso.

7.3. Los procedimientos, guías y programas son tipo documentales que no requieren de otro tipo documental para su generación y formalización, por cuanto estos se consideran tipos documentales independientes y se pueden generar cuando un proceso así lo considere pertinente.

7.4. Los Líderes de Proceso son responsables de la identificación, elaboración y divulgación de la información documentada de cada proceso.

7.5. Toda solicitud de creación, modificación y/o eliminación de documentos debe ser comunicada por parte del Líder a través del formulario **Solicitud de Documentos**, anexando el (los) documento (s) borrador. El enlace para acceder al formulario de Solicitud de Documentos es <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=vvfO-B4DEEW81Uzmb3EeZBF-7wiE49tLsE-6QgO7MahUM0JOR01aSlq5UkVDR09UN01BNjFTNFhKWC4u>

7.6. El proceso de Gestión de la Calidad es el responsable de la administración general del módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co.

7.7. Todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran ubicados en el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co, ubicados en cada uno de los diferentes procesos definidos por el Instituto.

7.8. El único repositorio oficial para los documentos formalizados del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER es el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co.

7.9. Es responsabilidad de todos los colaboradores del Instituto utilizar la última versión de los documentos, los cuales se encuentran publicados en el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co.

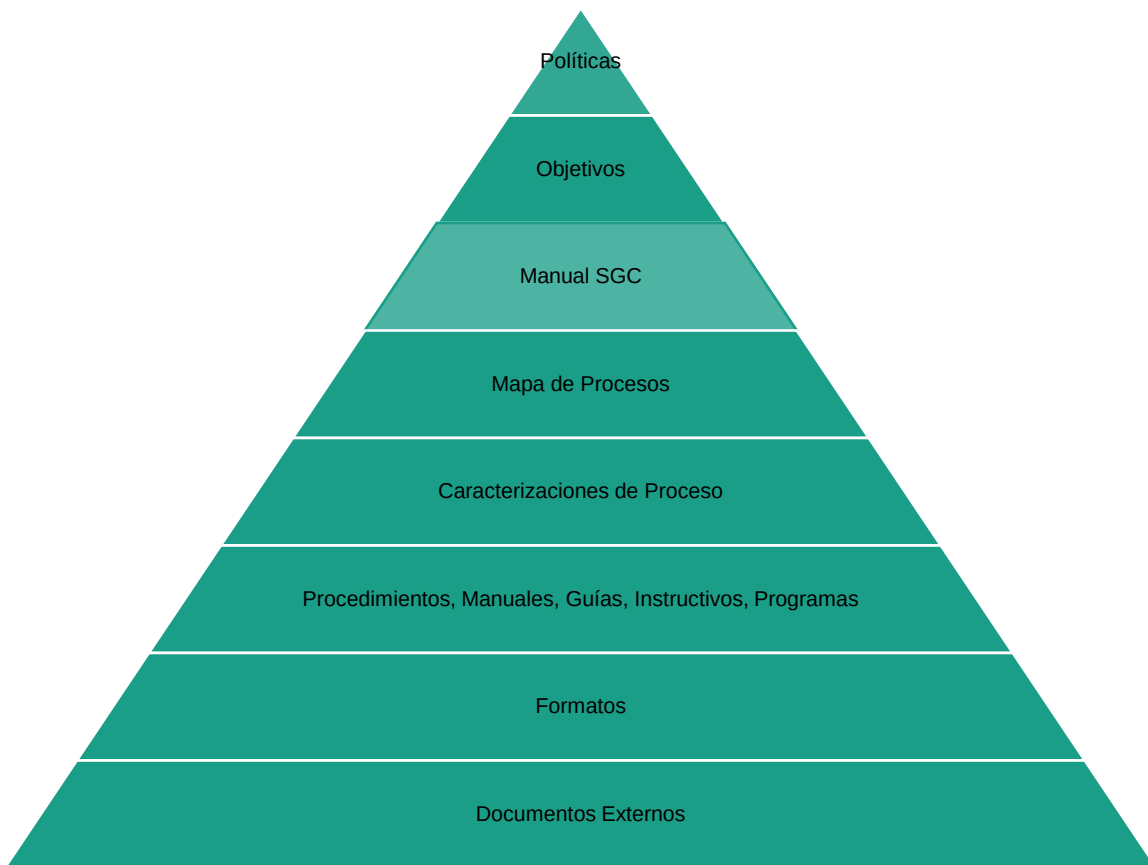
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 8 de 21

7.10. Todas las copias impresas son consideradas como “COPIAS NO CONTROLADAS” y no tienen validez en la ejecución de los ejercicios de auditoría.

8. CONTENIDO

8.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se clasifican en ocho (8) niveles de acuerdo con su responsabilidad y control. A continuación, se establece la pirámide documental:



8.2. PRESENTACIÓN DOCUMENTOS SGC

Para la presentación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad emitidos por el Instituto Superior de Educación Rural - ISER, debe cumplirse con los siguientes criterios e indicaciones:

8.2.1. Textos

8.2.1.1. Elaboración de Documentos

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 9 de 21

La elaboración de todos los documentos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se fundamenta en el idioma español, los verbos se utilizan en tiempo presente y en modo infinitivo o imperativo; no se usan en tiempo futuro.

8.2.1.2. Redacción de los Documentos

Todos los documentos tienen como destino final un usuario, de manera que su redacción debe ser de fácil comprensión a todo nivel; la redacción de todos los documentos se hace siempre pensando en el usuario. Es importante que no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Elementos para escribir en lenguaje claro

Previamente, identificados los usuarios o lectores a los cuales se les transmitirá la información, se deben tener en cuenta los siguientes elementos para lograr un lenguaje claro:

- ✓ **Contenido:** Redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión.
- ✓ **Estructura:** Se refiere a la organización adecuada del texto, de tal forma que este tenga una secuencia lógica.
- ✓ **Diseño:** Se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante.

8.2.1.3. Presentación de los Documentos

Para el contenido de los documentos, el tipo de letra a utilizar es Arial, tamaño diez (10) puntos, con un interlineado sencillo y justificado.

8.2.1.4. Referenciación de Documentos

Al referenciar documentos, como instructivos, guías o formatos, entre otros, dentro de los documentos, estos se deben resaltar en negrilla.

8.2.1.5. Notas al Pie

La nota al pie sirve para indicar la fuente de una cita o la referencia de una obra mencionada en el documento. A veces, se utiliza para incluir un comentario breve. Esta siempre termina con un signo de puntuación (por lo general, un punto).

Las notas son numeradas de manera consecutiva, del comienzo al final del documento, cuyo tipo de letra a utilizar es Arial, tamaño ocho (08) puntos, con un interlineado sencillo y justificado.

8.2.2. Títulos y Subtítulos

DIVISIÓN O SUBDIVISIÓN	EJEMPLO	DIRECTRIZ
------------------------	---------	-----------

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 10 de 21

Título de primer nivel	1. OBJETIVO	MAYÚSCULA, ARIAL 10, NEGRITA, JUSTIFICADO, FUENTE COLOR NEGRO, INTERLINEADO SENCILLO
Título de segundo nivel	1.1. GENERAL	MAYÚSCULA, ARIAL 10, FUENTE COLOR NEGRO, NEGRITA, JUSTIFICADO, INTERLINEADO SENCILLO
Título de tercer nivel	1.1.1. Específico	Mayúscula inicial, Arial 10, fuente color NEGRO, negrita, justificado, Interlineado sencillo
Título de cuarto nivel	<i>1.1.1.1. Ejemplos</i>	<i>Mayúscula inicial, Arial 10, cursiva, fuente color NEGRO, justificado, interlineado sencillo</i>

8.2.3. Presentación del Texto

La presentación del texto, en lo posible, debe conservar las siguientes medidas y márgenes:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Encabezado	1 cm del borde superior de la hoja
Tamaño de Papel	Tamaño Oficio para las Caracterizaciones de Proceso y los formatos que así lo requieran.
	Tamaño Carta para procedimientos, instructivos, manuales, guías, planes, políticas y formatos que así lo requieran.
MÁRGENES	
Superior	4 cm
Inferior	3 cm
Derecho	3 cm
Izquierdo	3 cm

8.2.4. Codificación

8.2.4.1. Codificación por el Tipo de Documentos

SIGLA	TIPO DOCUMENTO
CP	Caracterización de Proceso

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 11 de 21

P	Procedimiento
I	Instructivo
G	Guía
M	Manual
PG	Programa
F	Formato

8.2.4.2. Codificación de los Procesos

SIGLAS	PROCESO
DE	Direccionamiento Estratégico y Planeación
GTH	Gestión del Talento Humano
GIAC	Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad
GTIC	Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación
GCRP	Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas
GC	Gestión de la Calidad
FOR	Formación
EXT	Extensión
INV	Investigación
BI	Bienestar Institucional
ARCA	Admisiones, Registro y Control Académico
GM	Gestión de Mercadeo
GCT	Gestión de Contratación
GJR	Gestión Jurídica
GRF	Gestión de Recursos Financieros
GME	Gestión de Medios Educativos
GD	Gestión Documental
SST	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
CIG	Control Interno de Gestión

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 12 de 21

8.2.4.3. Codificación de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

SIGLAS TIPO DOCUMENTO + SIGLAS DEL PROCESO + NÚMERO CONSECUTIVO

Ejemplo: Procedimiento del Proceso de Gestión de la Calidad

P – GC – 01

8.2.5. Encabezado

El encabezado debe aparecer en todas las páginas del documento (aplica para todos los tipos documentales), el cual está conformado por:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código:
		Versión:
	TIPO DE DOCUMENTO	Fecha:
		Página.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Logo institucional	Representación de la identidad visual del Instituto con la cual posiciona y vende su imagen institucional.
Nombre del Documento	Corresponde a la denominación que damos al tipo de documento, el cual debe escribirse con letra Arial 11, justificado, negrilla y mayúscula sostenida.
Tipo de Documento	Corresponde a al tipo de documento a crear, el cual debe escribirse con letra Arial 11, justificado, negrilla y mayúscula sostenida.
Código	Corresponde a la cadena de identificación única que se le asigna al documento, el cual debe escribirse con letra Arial 11, justificado y mayúscula sostenida.
Versión	Corresponde al número de la actualización del documento. La versión de los documentos es un número que cambia cada vez que realiza una modificación al documento, el cual inicia en 01 al crearlo y se aumenta en 1 cada vez que se apruebe o se genere un cambio. Esta debe escribirse con letra Arial 11 y alineación justificada.
Fecha	Corresponde a la fecha desde que entra en vigor el documento en formato dd/mm/aaaa y, debe escribirse con letra Arial 11 y alineación justificada.
Página	Corresponde a la cantidad de páginas con las que cuenta el documento y, debe escribirse con letra Arial 11 y alineación justificada.

8.2.6. Estructura de los Documentos

8.2.6.1. Caracterizaciones de Proceso

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 13 de 21

La estructura de la caracterización del proceso está dada en el formato **F-GC-02 Formato Caracterización de Procesos**, el cual cuenta con los siguientes campos:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Objetivo	Propósito del proceso. Debe incluir tanto la razón de ser del proceso (¿Qué?) como sus propósitos en términos de eficacia (¿Para qué?). Es recomendable consultar la descripción del proceso, la misión y los objetivos de las dependencias involucradas en este. Para definir el objetivo se pueden identificar los grupos interesados en el proceso, es decir los grupos a los cuales les interesa el desempeño del proceso o se ven afectados por este (Ej. Clientes Externos, Clientes Internos, funcionarios, Proveedores, Entes de Control, Estado, etc.) y definir como se satisfacen sus necesidades.
Alcance	Establece la influencia de modo, tiempo, lugar y población objeto del documento y de su contenido.
Responsable	Cargo de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el proceso, lo controlan, hacen seguimiento y son responsables por su gestión. El responsable está en capacidad de equilibrar las necesidades de las partes interesadas en el proceso.
Etapas	Campo que indica la fase o etapa correspondiente al ciclo PHVA, acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar.
Tipo de Proveedor	Tipo de proceso, área, dependencia o grupo que provee o abastece a otro de lo necesario o conveniente para un fin determinado. Interno o Externo.
Proveedor	Proceso, área, dependencia o grupo, interno o externo, que suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.
Entrada / Insumo	Información, insumos, solicitudes u otras necesidades que son requeridos para su transformación por parte de un proceso.
Actividades claves	Las actividades claves son aquellas acciones que un proceso debe poner en marcha para poder ofrecer su propuesta de valor. La definición de las actividades claves debe iniciar con un verbo en infinitivo.
Salida	Son los elementos transformados resultantes de un proceso. A menudo puede considerarse que la salida de proceso corresponde la entrada del siguiente.
Cliente	Proceso, entidades o funcionarios que reciben las salidas del proceso.
Tipo de Cliente	Tipo de proceso, área, dependencia o grupo al que van dirigidas las salidas para un fin determinado. Interno o Externo.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 14 de 21

Requisitos del Proceso	Se refiere a todas las disposiciones de ley que se deben tener en cuenta para el desarrollo o ejecución del proceso.
Requisitos ISO 9001: 2015	Corresponden a los numerales de la norma en referencia, los cuales se consideran la base fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad, el punto de partida, lo primero que debemos definir y comprender para iniciar a implementar el sistema del Instituto.
Riesgos	Corresponde a un efecto de incertidumbre de un objetivo, con el efecto de generar una desviación positiva o negativa de lo que se espera. En este campo siempre se relaciona el texto “Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades”.
Indicadores	Expresiones de las variables del proceso y de las características de calidad de los servicios que permiten analizar el desarrollo de la gestión y del cumplimiento del objetivo. En este campo siempre se relaciona el texto “Ver Indicadores del Proceso”.
Documentos asociados	Documentos complementarios que son soporte del contenido del documento. En este campo siempre se relacionan los textos “Ver Listado Maestro de Documentos”, “Ver Tablas de Retención Documental” y “Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios”.
Recursos	Conjunto de elementos (Humanos, tecnológicos, financieros, entre otros), necesarios para resolver una necesidad o para llevar a cabo un proceso organizacional.
Historia de Modificaciones	Campo en el que se registra las modificaciones realizadas al documento, tanto de forma o fondo, en relación con la versión anterior.
Control de Cambios	Corresponde a los diferentes actores que participan en la elaboración y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Nota al pie	Las Caracterizaciones de Proceso deben tener como nota al pie la imagen corporativa que se muestra a continuación

"Hacia una sociedad rural y urbana más justa, sostenible y equitativa" | www.iser.edu.co @iserpamplona iserpamplona ISER Pamplona

8.2.6.2. Procedimientos e Instructivos

La estructura de los procedimientos e instructivos está dada en el Formato **F-GC-03 Formato Procedimiento o Instructivo**, publicado en el SIG. En caso de no aplicarse alguno de los numerales especificado se coloca No aplica.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 15 de 21

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Objetivo	Propósito del procedimiento o instructivo. Debe incluir tanto la razón de ser del procedimiento o instructivo (¿Qué?) como sus propósitos en términos de eficacia (¿Para qué?). Para definir el objetivo se pueden identificar los grupos interesados en el procedimiento o instructivo, es decir los grupos a los cuales les interesa su desempeño o se ven afectados por este y definir como se satisfacen sus necesidades.
Alcance	Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a las áreas, procesos, procedimientos etc., que se afecten con el documento.
Responsable	Cargo de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el procedimiento o instructivo, lo controlan, hacen seguimiento y son responsables por su gestión.
Definiciones	Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del documento, estas se deben ordenar alfabéticamente.
Marco Legal	Disposiciones de ley, externas e internas, en la que se basa el documento.
Generalidades	Condiciones, aclaraciones, normas propias del proceso y/o requisitos para tener en cuenta para la correcta aplicación del documento.
Descripción de Actividades	Descripción detallada de las actividades del procedimiento o instructivo, en el cual se deben relacionar adicionalmente los responsables de su ejecución y los registros que se generan como evidencia de su ejecución.
Documentos de Referencia	Documentos que pueden ser consultados para un mejor entendimiento de las actividades establecidas en el procedimiento o instructivo.
Historia de Modificaciones	Campo en el que se registra las modificaciones realizadas al documento, tanto de forma o fondo, en relación con la versión anterior.
Control de Cambios	Corresponde a los diferentes actores que participan en la elaboración y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Procedimientos e Instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER pueden tener anexos para una mejor interpretación del documento, los cuales se ubican al final de este y se listan en el campo **“Documentos de Referencia”**. Estos *Anexos* deben ser elaborados en letra Arial diez (10) y sus márgenes y estructura no tiene una condición específica definida, pues depende de las necesidades precisas del proceso en cuestión.

8.2.6.3. Manuales, Guías o Programas

La estructura de los Manuales, Guías o Programas está dada en el formato **F-GC-12 Manual, Guía o Programa**, publicado en el SIG. En caso de no aplicarse alguno de los numerales especificado se coloca No aplica.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 16 de 21

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Portada	Corresponde a la carátula del documento en la cual se relaciona el proceso dueño del documento, nombre del documento y el mes y año de elaboración de este.
Tabla de Contenido	Estructura del documento y contiene los títulos de los temas y subtemas que forman el documento.
Introducción	Parte inicial donde se sitúa el contexto determinado y se suele expresar un resumen de lo que será explicado o desarrollado en el cuerpo del documento.
Objetivo	Describe el propósito para el cual fue diseñado el Documento.
Alcance	Establece los límites de aplicación del documento, se refiere a las áreas, procesos, procedimientos etc., que se afecten con el documento.
Responsable	Cargo de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el procedimiento o instructivo, lo controlan, hacen seguimiento y son responsables por su gestión.
Definiciones	Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del documento, estas se deben ordenar alfabéticamente.
Marco Normativo	Disposiciones de ley, externas e internas, en la que se basa el documento.
Generalidades	Condiciones, aclaraciones, normas propias del proceso y/o requisitos para tener en cuenta para la correcta aplicación del documento.
Contenido	Es la descripción propia del documento y su contenido depende de la temática a describir.
Anexos	En esta sección se incluyen elementos adicionales, como formatos, fotografía, gráficos, tablas, ejemplos específicos, que permiten una mejor comprensión del documento.
Referencias Bibliográficas	En esta sección se lista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el documento.
Historia de Modificaciones	Campo en el que se registra las modificaciones realizadas al documento, tanto de forma o fondo, en relación con la versión anterior.
Control de Cambios	Corresponde a los diferentes actores que participan en la elaboración y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Manuales, Guías o Programas del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER pueden tener anexos para una mejor interpretación del documento, los cuales se ubican al final de este y se listan en el campo “**Anexos**”. Estos *Anexos* deben ser elaborados en letra Arial diez (10) y sus márgenes y estructura no tiene una condición específica definida, pues depende de las necesidades precisas del proceso en cuestión.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 17 de 21

8.2.7. Estructura de los Formatos

Para la elaboración de los formatos y plantillas del Sistema de Gestión la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se debe tener en cuenta:

- ✓ Analizar si el formato o plantilla prediseñada es una herramienta funcional y apropiada para mejorar o fortalecer los controles del proceso.
- ✓ Definir los campos necesarios para que la información registrada proporcione evidencia de la realización de una actividad o tarea.

8.2.7.1. Clasificación de los Formatos

Los formatos del Instituto Superior de Educación Rural – ISER pueden ser:

- ✓ **Formatos Internos:** Son todos tipos de aquellos formatos definidos por el Instituto Superior de Educación Rural – ISER y utilizados al interior de los procesos en medio escrito, magnético o digital para el desarrollo de sus procedimientos. Su diseño y modificación lo establece cada proceso, cumpliendo con los requisitos definidos en este documento.
- ✓ **Formatos preimpresos:** Son aquellos formatos que el Instituto Superior de Educación Rural – ISER genera en forma masiva y son utilizados de forma genérica por diferentes procesos. Estos formatos no se diseñan de acuerdo con los requerimientos definidos en este documento, sin embargo, deben contener como mínimo el escudo del Instituto.

La papelería por utilizar en la elaboración de los documentos que se requieran en medio físico debe cumplir con los parámetros y lineamientos definidos por el proceso de Gestión Documental.

- ✓ **Formatos de Sistemas de Información / aplicaciones:** Son todos aquellos formatos que se generan a través de los Sistemas de Información o aplicaciones informáticas utilizadas por parte del Instituto Superior de Educación Rural – ISER para el desarrollo de sus procesos, los cuales se diseñan de acuerdo con las necesidades de información a capturar por parte de los usuarios y del sistema de información o aplicación, por lo tanto, estos no deben cumplir con los parámetros y lineamientos definidos en este documento para su estandarización; sin embargo, estos deben contener como mínimo el nombre del formato, el cual permita su identificación, registro y control en el **F-GC-04 Listado Maestro de Documentos**.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER se promueve la generación de formatos a través de sistemas de información o aplicaciones habilitadas, los cuales permitan fortalecer la implementación y cumplimiento de la Política Institucional de Cero Papel.

8.2.7.2. Estructura General

El formato se puede elaborar de forma vertical u horizontal, según sea la necesidad del proceso y, no se tiene en cuenta la estructura de medidas (cm) establecidas en el numeral 8.2.3 de este documento.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 18 de 21

Para su contenido, el tipo de letra a utilizar es Arial, cuyo tamaño máximo es igual diez (10) y, mínimo igual a siete (7).

Para la creación de formatos no se limita el tamaño del papel utilizado para su generación, esto teniendo en cuenta las necesidades de captura de información identificadas por parte de los procesos institucionales.

8.2.7.3. *Cuerpo del Formato*

Los Líderes de Procesos son los responsables del diseño de estos documentos, al ser ellos quienes conocen la necesidad real de la actividad y la justificación del control que a implementar al formalizar el documento.

El contenido general de todos los formatos del Sistema de Gestión de la Calidad, que soportan los procedimientos, manuales, guías o instructivos, entre otros tipos documentales, está regido por:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN									
Encabezado	Todos los formatos creados deben utilizar el siguiente encabezado: <table><tr><td rowspan="4"></td><td>NOMBRE DEL FORMATO</td><td>Código:</td></tr><tr><td></td><td>Versión:</td></tr><tr><td>FORMATO</td><td>Fecha:</td></tr><tr><td></td><td>Página.</td></tr></table>		NOMBRE DEL FORMATO	Código:		Versión:	FORMATO	Fecha:		Página.
	NOMBRE DEL FORMATO		Código:							
			Versión:							
	FORMATO		Fecha:							
		Página.								
Cuerpo del Formato	El cuerpo del formato varía de acuerdo con las necesidades del proceso o dependencia.									
Notas al Pie (opcional)	Los formatos que así lo requieran, pueden tener las notas al pie para relacionar indicaciones específicas requeridas para el correcto diligenciamiento de este. Al igual que los documento, las notas de pie en los formatos son numeradas de manera consecutiva, cuyo tipo de letra a utilizar es Arial, tamaño ocho (08) puntos, con un interlineado sencillo y justificado. En las notas al pie no se deben relacionar logos, mensajes, slogan, entre otros textos diferentes a los explicativos requeridos.									

NOTA: Cuando el formato es utilizado para registrar datos personales o información sensible de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se debe disponer de los campos necesarios para la aceptación requerida por parte de los usuarios.

8.2.7.4. *Formatos especiales*

Los procesos institucionales pueden generar formatos, denominados especiales, porque su propósito es brindar información institucional a los diferentes grupos de valor e interés con los cuales se relaciona permanentemente.

En este sentido y, únicamente cuando se determine la necesidad de generar formatos para este propósito, se pueden obviar los lineamientos del numeral 8.2.7 del presente documento.

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 19 de 21

Entendiendo esta situación, los formatos que pretenden brindar información institucional deben tener en cuenta, para su generación, ubicar claramente la imagen e información institucional en los espacios que considere pertinente, de tal manera, que la información que se presente a través de su uso evidencie que esta es propiedad de nuestra institución.

8.2.8. Aprobación de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

La aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto se realiza a través de las herramientas de office 365 (Forms y Power Automate), por parte del Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, conforme a lo dispuesto en la Resolución 617 de 2022.

Para la aprobación de los documentos, se debe tener en cuenta las siguientes etapas:

ETAPA I Elaboró <i>Nombre Líder de Proceso</i> Cargo Líder de Proceso	ETAPA II Aprobó <i>Nombre Profesional Especializado</i> Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación
--	---

Etapa I. Una vez revisado y validado el documento por parte del Líder de Proceso y el proceso de Gestión de la Calidad, en el campo “*Elaboró*” debe registrar el nombre del Líder de Proceso en el campo “*Nombre del Líder de Proceso*” y, relacionar el cargo que ocupa en el campo “*Cargo*”.

Etapa II. Posteriormente, el Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación debe validar el documento en cuestión y, en caso de aprobarlo, en el campo “*Aprobó*” debe registrar su nombre en el campo “*Nombre Profesional Especializado*” y, debe relacionar el cargo que ocupa en el campo “*Cargo*”.

Una vez aprobado y publicado el documento, el Líder de Proceso debe realizar la divulgación del (los) documento (s), a los grupos de valor e interés que deben conocer estos lineamientos para su aplicación e implementación.

8.3. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas de Gestión Documental y de Fortalecimiento organizacional y simplificación de Procesos, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, no se entregan copias físicas de los documentos vigentes a los usuarios internos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER. Los documentos están a disposición de todos los Servidores Públicos únicamente en la página web institucional www.iser.edu.co, módulo SGC, como se ilustra a continuación:

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 20 de 21



Directorio PQRS Spanish



Facebook Twitter Instagram YouTube Correo electrónico Antigua portal web

Nuestra Institución Dependencias Organismos Procesos Oferta Académica Inscripciones Biblioteca SGC Transparencia Egresados



Ver instructivo MS Teams

Igualmente, el proceso de Gestión de la Calidad debe mantener copia de la Información Documentada generada, vigente y obsoleta, en un espacio creado en el OneDrive, con el propósito de mantener copia de seguridad de estos lineamientos ante cualquier evento de contingencia que se pueda presentar.

La administración de este sitio OneDrive es responsabilidad del Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, el cual debe mantenerse debidamente actualizado para dar respuesta ante cualquier eventualidad que pueda presentarse.

8.4. ENTREGA DE COPIAS A USUARIOS EXTERNOS

Los usuarios externos como estudiantes, personas externas de la entidad, entidades territoriales y nacionales, ente certificador, entre otros, pueden solicitar copia de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad a través de correo electrónico o certificado. Estas copias serán tratadas como Copias No Controladas y sobre estas no hay responsabilidad de actualización. Las copias que se requieran en físico tendrán costo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0449 del 19 de julio de 2018.

Adicionalmente, los usuarios externos podrán consultar las nuevas versiones de los documentos, a través de la página web institucional www.iser.edu.co en el Módulo SGC, como se muestra en la figura del numeral 8.3 de este documento.

9. ANEXOS

No aplica.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: G-GC-01
		Versión: 07
	GUÍA	Fecha: 08/07/2024
		Página: 21 de 21

Procedimiento P-GC-01 Control de Documentos

Formulario de Solicitud de Documentos

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=vvfO-B4DEEW81Uzmb3EeZBF-7wiE49tLsE-6QgO7MahUM0JOR01aSlg5UkVDR09UN01BNjFTNFhKWC4u>

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015

11. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
07/07/2022	03	Actualización del documento debido a la inclusión de nuevos tipos documentales que permitan estandarizar la documentación general del SGC.
10/10/2022	04	Actualización del procedimiento por adopción de los lineamientos dispuestos en la Resoluciones No. 617 y 624 de 2022 y las acciones formuladas en los planes de mejoramiento.
15/03/2023	05	Modificación del documento debido a la adopción de los lineamientos descritos en la Resolución 173 de 2023, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.
15/01/2024	06	Modificación del documento debido a la adopción de los lineamientos descritos en la Resolución 021 de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.
08/07/2024	07	Modificación del documento debido a la adopción de los lineamientos descritos en la Resolución 479 de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso
de Direccionamiento Estratégico y
Planeación

Profesional Especializado adscrito al
proceso de Direccionamiento Estratégico y
Planeación