

República de Colombia



Gobernación de Santander

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS



 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	2 de 20

Tabla de Contenido

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. GENERALIDADES.....	4
2.1. Marco Normativo	4
2.2. Alcance del manual	4
2.3. Objetivos del manual	4
2.3.1. Objetivo General	4
2.3.2. Objetivos específicos	4
2.4. Términos y definiciones	5
3. DESARROLLO	6
3.1. PARAMETRIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	6
3.1.1. Idioma.....	6
3.1.2. Encabezado	6
3.1.3. Nombre de la entidad y Logo.....	6
3.1.4. Nombre del documento.....	6
3.1.5. Código	7
3.1.6. Fecha de aprobación	8
3.1.7. Versión	9
3.1.8. Página	9
3.1.9. Normas generales.....	9
3.1.10. Portada.....	9
3.1.11. Inserción de Ilustraciones	10
3.1.12. Control de cambios	10
4. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS.....	11
4.1. Caracterizaciones	11
4.2. Procedimientos	14
4.3. Manuales, Guías e Instructivos, planes y programas.....	17
4.4. Registro.....	19
4.5. Control de documentos	¡Error! Marcador no definido.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	3 de 20


1. INTRODUCCIÓN

El control de los documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental del Sistema Integrado de Gestión. Los distintos documentos del sistema definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión.

La documentación plasma las prácticas que se llevan a cabo en la Entidad, por lo tanto es la guía para el buen desempeño de las mismas. La documentación del sistema describe los procesos y las responsabilidades del trabajo y debe encontrarse siempre actualizada, esto permitirá facilitar el acceso a la información por parte de los funcionarios y personas externas que requieran un soporte documental.

Se entiende entonces que una buena documentación es esencial para el Sistema Integrado de Gestión, pues constituye el único modo de asegurar que cada parte del sistema cumple con la política de Integral y, por lo tanto, de garantizar el nivel de los procesos realizados en la Gobernación de Santander.

Por ello, es clara la importancia de establecer y mantener ordenamientos para controlar las caracterizaciones, manuales, procedimientos, guías, planes o instructivos y registros del Sistema integrado de Gestión. El esquema del ciclo de control documental de la Entidad, comenzando por la generación de documentos hasta la consulta de los mismos.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	4 de 20

2. GENERALIDADES

2.1. MARCO NORMATIVO

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 del 2000: Por la cual se reglamenta la Gestión Documental y archivística de las entidades públicas o de carácter público.

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 4485 de 2009: Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 943 DE 2014: por el cual se actualiza el modelo MECI 1000:2005

2.2. Alcance del manual

Aplica a todos los documentos internos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.


2.3. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.3.1. Objetivo General

Establecer las actividades a desarrollar para la elaboración y el control de los documentos internos de la entidad que permitan garantizar la creación, actualización, revisión, aprobación, distribución y acceso, de dichos documentos y contribuir con la administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso documental de la Gobernación de Santander.

2.3.2. Objetivos específicos


- Definir, comunicar y actualizar procedimientos definidos por el Sistema Integrado Gestión para el control de documentos de la entidad.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	5 de 20

- Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento y realizar su adecuado proceso dependiendo de dicha necesidad.
- Asegurar la globalización de la producción documental de la Gobernación de Santander obteniendo la conjunción de sus formatos y presentaciones.
- Brindar al sistema de información de la entidad agilidad, oportunidad, calidad y eficiencia en el manejo de la gestión documental.

2.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Ciclo PHVA:** Ciclo que describe el mejoramiento continuo (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).
- **Copia Controlada:** Es el documento sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que realicen.
- **Copia no Controlada:** Es el documento sobre el cual no existe responsabilidad de comunicar sus cambios y actualizaciones.
- **Documento:** Información y su medio de soporte generado dentro de la Entidad, el medio de soporte puede ser magnético, pagina Web, correo electrónico, físico, entre otros
- **Documento Externo:** Será aquel documento que no ha sido creado ni aprobado por la entidad pero que es necesario para el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- **Documento Interno:** Documento generado por la Entidad en cumplimiento de las normas NTC GP 1000; NTC ISO 9001; tales como Caracterizaciones, Procedimientos, Manuales, Guías, Instructivos y Registros etc.
- **Documento Obsoleto:** Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión compuesto por las normas ISO 9001, 14001, 18001 Y GP 1000 en sus versiones vigentes.
- **Formato:** Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de una acción.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	6 de 20

3. DESARROLLO

3.1. PARAMETRIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La dirección de Sistemas Integrados de Gestión de la Gobernación de Santander, define la siguiente estandarización para la elaboración y actualización de documentos.


3.1.1. Idioma

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión se diseñarán usando el idioma español, con el fin de que todos los funcionarios de la organización tengan acceso y comprensión de la información suministrada en caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentación que se implemente.

3.1.2. Encabezado

Cada página de una caracterización, procedimiento, manual, guía, plan, programa, o instructivo y registros del Sistema Integrado de Gestión contiene: Nombre de la Entidad (República de Colombia - Gobernación de Santander) Logo (escudo departamental) Nombre del documento, Código Interno de Identificación, fecha de aprobación, versión y paginado del documento.

Imagen 1. Encabezado para documentos


 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	MP-PRO-TP-##
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	
		PÁGINA	6 de 20

3.1.3. Nombre de la entidad y Logo

En la parte superior se referencia la República de Colombia, en la parte inferior se referencia Gobernación de Santander y el en centro el Escudo Departamental. Fuente: Kunstler Script, tamaño 12.

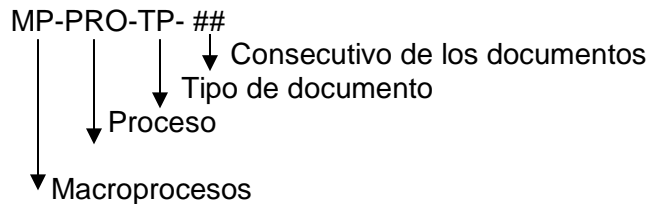
3.1.4. Nombre del documento

Nombre completo del documento, se recomienda en mayúscula sostenida, en negrilla, se utiliza fuente Arial con un tamaño entre 10 y 12 dependiendo de la longitud del título.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	7 de 20

3.1.5. Código

Indica alfanuméricamente la clasificación de los documentos para su fácil ubicación y recuperación.



Macroprocesos: Los dos primeros caracteres identifican el Macro proceso (MP) como se describe en la siguiente tabla.


SIGLA	MACROPROCESOS
ES	Estratégicos
MI	Misional
AP	Apoyo
EV	Evaluación

Proceso: El segundo Grupo de caracteres identifican el Proceso (PRO) del Sistema Integrado de gestión y se definen a continuación:

SIGLA	PROCESOS
PE	Planificación Estratégica
SIG	Sistema Integrado de Gestión
AC	Atención al Ciudadano
DSC	Desarrollo Sostenible y Competitivo
GS	Gestión en Salud y Seguridad Social
SYC	Seguridad y Convivencia
GE	Gestión Educativa
JC	Jurídica y Contratación
AI	Administración Institucional
TIC	Tecnología de la Información y Comunicación
GF	Gestión Financiera
CE	Gestión de Control y Evaluación

Tipo de Documento: El tercer Grupo de caracteres identifican Los tipos de documentos (TP) con los que cuenta el Sistema Integrado de Gestión y son los siguientes:

SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO
-------	-------------------

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	8 de 20

CT	Caracterizaciones
PR	Procedimiento
MA	Manual
GI	Guía
IN	Instructivo
PL	Plan
PRO	Programa
RG	Formato

Consecutivos de los documentos: El cuarto grupo de caracteres identifica el consecutivo numérico (##) que se asignan a los documentos según el listado maestro de documentos. Por ejemplo: 01

NÚMERO	CARACTERES
###	NÚMERO CONSECUTIVO

Ejemplo de la codificación de un documento:


AP-AI-MA-02, Manual del Macroproceso de apoyo perteneciente al proceso de Administración Institucional con número consecutivo 02.

En la siguiente tabla se muestra la estructura documental del Sistema Integrado de gestión y su identificación.

MACROPROCESO	SIGLA	PROCESOS	SIGLA
ESTRATÉGICOS	ES	Planificación Estratégica	PE
		Sistema Integrado de Gestión	SIG
		Atención al Ciudadano	AC
MISIONALES	MI	Desarrollo Sostenible y Competitivo	DSC
		Gestión en Salud y Seguridad Social	GS
		Seguridad y Convivencia	SYC
		Gestión Educativa	GE
APOYO	AP	Jurídica y Contratación	JC
		Administración Institucional	AI
		Tecnología de la Información y Comunicación	TIC
		Gestión Financiera	GF
EVALUACION	EV	Gestión de Control y Evaluación	CE

Todos los documentos generados por organismos externos que se aplican dentro del sistema de gestión, estos se identifican dentro del listado maestro y el sistema de información con la sigla “EX” con su respectivo número consecutivo dentro de cada proceso.

3.1.6. Fecha de aprobación

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	9 de 20

Corresponde a la fecha en la cual se publica el documento en la página de la INTRANET, en el formato dd/mm/aaaa.

3.1.7. Versión

Indica el número de modificaciones que ha tenido el documento a partir de su publicación inicial. La versión inicial de todos los documentos es la número cero (0).

3.1.8. Página

Indica el número de página respectivo en relación con el total de páginas que hacen parte del documento ej.: X de Y siendo X el número de página actual y Y el total de páginas del documento.

3.1.9. Normas generales

- Se sugiere que el contenido de los documentos se diligencien en la Fuente Arial de tamaño entre 8 y 12 y espaciado sencillo.
- En los formatos y tablas se puede modificar el tamaño de la letra para ajustarse a las dimensiones de las celdas
- Los formatos no requieren una estructura específica
- La numeración inicia después de la “introducción”. No debe haber numeración en la “portada”, “tabla de contenido” e “introducción” (a pesar de que no hay numeración visible en las páginas mencionadas anteriormente, deben ser contadas las páginas para el inicio de la numeración visible).


3.1.10. Portada

Se sugiere para los documentos que necesiten de una portada utilizar el escudo del Departamento con un tamaño 2,57 cm de alto por 2,46 cm de ancho, centrado en medio de las frases República de Colombia y Departamento de Santander, escritas utilizando la fuente Kunstler Script tamaño 30, centradas en la parte superior de la página. Tal como aparece en la imagen 2.

Imagen 2. Modelo para encabezado de Portadas.

República de Colombia

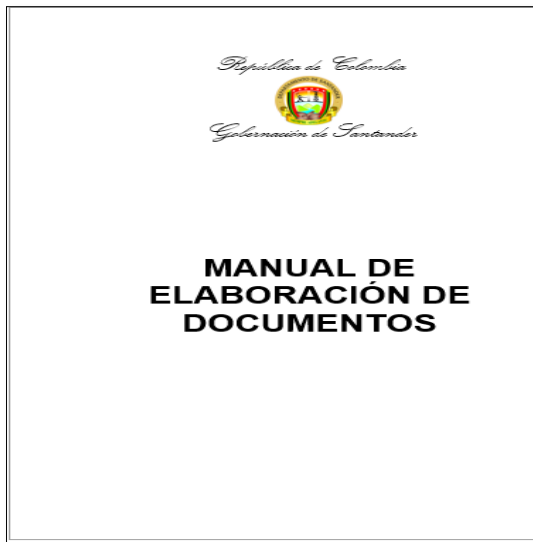


 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	10 de 20

Gobernación de Santander

Luego usando la Fuente Arial Numero 36, en Negrita, Mayúsculas y Centrado el Título del documento, así que la portada tendrá el siguiente aspecto. Imagen 3

Imagen 3. Esquema de Portada terminada.



3.1.11. Inserción de Ilustraciones

Cuando se inserten imágenes, tablas o esquemas de algún tipo, se debe escribir un título de imagen que contenga el nombre y la numeración en fuente Arial número 12 en Negrita y una breve descripción del esquema con la misma fuente y tamaño pero sin Negrita. Ejemplo: **“Esquema #. Descripción del Esquema”**.


- Para completar las tablas que se generen en cualquier documento, los títulos deben escribirse en letra Arial número 11 en Negrita, el desarrollo de cada ítem se hará con letra Arial número 10.

3.1.12. Control de cambios

Es una tabla que permite verificar la trazabilidad de un documento (Ver tabla 11), se encuentra al final del documento. Este Control de Cambios se ve de la siguiente manera:

Tabla 1. Formato para el Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL	REVISÓ	APROBO

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	11 de 20

		CAMBIO		

El Control de cambios será usado en todos los documentos excluyendo los **Registros y los que no aplica** (Ver tabla 11). El ancho de la tabla se ajustará a la ventana.

4. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

Los espacios de los registros en los cuales no exista información se debe completar el mismo con la expresión N.A (No Aplica).

4.1. CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones usan la técnica de control de proceso que se establece a través del ciclo PHVA compuesto por las cuatro fases básicas del control: *planificar, ejecutar, verificar y actuar correctivamente*.

Para los documentos correspondientes a caracterizaciones se comienza con una tabla de generalidades, se debe tener en cuenta el tamaño del papel, margen estrecha y además en las propiedades de tabla autoajustar a la ventana

En esta tabla se incluyen conceptos como:

- **Proceso:** Nombre del Proceso.
- **Objetivo:** Propósito que pretende alcanzar el Proceso.
- **Alcance:** Delimitación de las actividades del Proceso, para establecer las interacciones con los demás Procesos.
- **Responsable:** Líder del Proceso (Secretarios de Despacho o Jefes de Oficina).
- **Secretarías:** Secretarías u oficinas que pertenecen al proceso descrito

Tabla 2. Tabla de Generalidades.

PROCESO	
OBJETIVO	
ALCANCE	
RESPONSABLE	
SECRETARÍAS	

Este documento mantiene un formato para el desarrollo de cada fase del ciclo, primero se despliega la fase “PLANEAR” como se muestra a continuación:


 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	12 de 20

Tabla 3. Fase Planear.

PLANEAR

En el campo anterior se deben relacionar las herramientas de Planeación que requiere el Proceso para su operación (Planes, Programas, Políticas, cronogramas, identificación de partes interesada y riesgos pertenecientes al proceso, Matrices...).

Tabla 4. Fase Hacer.

HACER					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA					
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA


En el HACER se evidencia la descripción del conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor, transformado elementos de entrada en resultados.

- **Partes interesadas de entrada:** Organización, Proceso o persona que suministra producto y/o servicio.
- **Entrada:** Productos, Servicios y/o información que proporciona la parte interesada.
- **Actividad:** Describir o enunciar brevemente las acciones de transformación de los elementos de entrada en resultados.
- **Responsable que Ejecuta:** Definir claramente Secretarías, Oficinas Asesoras, grupos de trabajo encargados de la Transformación.
- **Salida:** Productos, servicios y/o información fruto resultado de la transformación.
- **Partes interesadas de salida:** Organización, Proceso o persona beneficiaria de la Transformación.

Tabla 5. Fase Verificar.

VERIFICAR

Tomando como base los datos recolectados durante la ejecución, se compara el resultado obtenido con la meta planificada, las actividades que se pueden efectuar corresponden a:

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	13 de 20

- Realizar seguimiento indicadores de gestión.
- Análisis de riesgos.
- Revisión de los requisitos normativos y otros complementarios.
- Auditoría interna de Calidad
- Auditoría Integral de Control Interno
- Auditorías Externas

Tabla 6. Fase Actuar.

ACTUAR

Esta es la etapa en la cual luego de detectar inconsistencias en el sistema se actuará para mitigar o eliminar la inconsistencia, para esto se implementan:

- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Acciones de mejora
- Planes de Mejoramiento

Subsiguiente al ciclo, se generan dos tablas, la **tabla 7** describe *Recursos, Indicadores y Administración de Riesgos*, la **tabla 8** corresponde a *Requisitos Aplicables*.


Tabla 7. Descripción de Recursos, Indicadores y Administración del Riesgo.

RECURSOS	INDICADOR(ES)	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano: • Infraestructura: • Ambiente de Trabajo: 	Ver Tablero de Indicadores	Ver Mapa de Riesgos

Tabla 8. Requisitos Aplicables.

REQUISITOS APLICABLES			
NTC GP 1000:2009	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	OHSAS 18001:2007

Dentro de la plantilla de caracterización que posee el proceso de Sistemas Integrados de Gestión, se puede encontrar la explicación a cada uno de los factores que intervienen en este documento.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	14 de 20

4.2. Procedimientos

Es un documento que contiene las instrucciones detalladas y las responsabilidades de las personas involucradas en la realización de operaciones o actividades, pueden generar registros que se utilizan para demostrar que la actividad se realizó y para garantizar la trazabilidad de la actividad misma. Debe definir como mínimo quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

El contenido de este tipo de documentos inicia con la siguiente tabla:

Tabla 9. Tabla general de procedimiento.

PROCESO		SECRETARIA U OFICINA	
PROCEDIMIENTO			
OBJETIVO			
ALCANCE			



- **Proceso:** Nombre del Proceso.
- **Procedimiento:** Indica el nombre del procedimiento que se está definiendo
- **Objetivo:** Propósito que pretende alcanzar el Proceso.
- **Alcance:** Delimitación de las actividades del Proceso, para establecer las interacciones con los demás Procesos.
- **Secretaría u oficina:** Secretarías u oficinas que pertenecen al proceso descrito


Tabla 10. Formato descripción del Proceso.





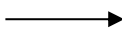
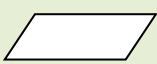
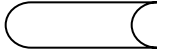



FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES		RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS [Documento] [Código]
[No]	[Nombre de la Actividad]	[No]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		

- **Flujograma:**
Para el uso de diagramas de flujo se recomienda utilizar la siguiente simbología:


Tabla 11. Simbología y descripción de elementos del Flujo grama.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/Terminal	Indica la iniciación y terminación del proceso o procedimiento.
	Operación	Describe la actividad o tarea que debe desarrollarse.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	15 de 20

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada.
	Almacenamiento o Archivo	Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada; igualmente, cuando se deben archivar los documentos.
 	Conector <ul style="list-style-type: none"> • De rutina • De página 	Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. El conector puede asumir dos formas: Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula. Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserto un número.
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Define de esta manera la secuencia del proceso.
	Datos	Se utiliza cuando se maneja información la cual es registrada a mano alzada en los formatos preestablecidos.
	Datos almacenados	Se utiliza en los casos en que se presente información en medio magnético, como protección o simplificación de su traslado.
	Procedimiento predeterminado	Indica un procedimiento ya establecido, que interactúa dentro de del desarrollo de otro.
 	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que éste se pueda desarrollar; El nombre del documento debe aparecer en el símbolo. Cuando el documento tiene copias, se ubica el original en primera instancia, luego la primera copia y así sucesivamente. El documento sólo se indica cuando aparece por primera vez en el proceso o procedimiento para no recargar innecesariamente el diagrama de flujo.

- **Actividades:** Describir de la manera más completa posible la secuencia de las tareas a realizar. Respondiendo al que, como, donde, quien, con qué y al cuándo.
- **Responsables – Área:** Área u Oficina que es responsable por el desarrollo del procedimiento.
- **Responsables – Cargo:** Es aquel o aquellos funcionarios que deben garantizar la ejecución total de la tarea tanto aquellos que participan en la aplicación del procedimiento como a quienes son responsable por su mantenimiento e implementación.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	16 de 20

- **Puntos de Control:** Son los mecanismos o acciones que permiten conocer el grado de avance del procedimiento. Pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros (documentos), firmas formatos, etc.
- **Registros:** Hace referencia a los registros utilizados del proceso y las actividades (documentos o formatos), en la casilla puede ir el nombre del documento y/o el código del documento o formato.

A continuación se diligencia una tabla que permita describir la salida de la actividad, definiciones y observaciones del procedimiento.

Tabla 12. Salida, Definiciones y Observaciones del Procedimiento.

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	
DEFINICIONES	
OBSERVACIONES	


- **Salida de la Actividad:** Son los resultados (productos) que se obtienen al ejecutar las tareas del procedimiento. *Productos tangibles* como cartillas, actos administrativos, manuales, documentos preliminares, entre otros. *Productos intangibles* como “servicios” a manera de atención médica, capacitaciones.
- **Definiciones:** Aquellas palabras o conceptos específicos que son mencionados en la descripción del procedimiento. Se deben mencionar aquellos términos cuya interpretación puedan presentar dificultades para quien ejecuta el procedimiento.
- **Observaciones:** Si a ello fuere necesario, como establecer, determinar, orientar, etc. aspectos relacionados con el proceso, documentación, registros, etc. o lineamientos de carácter nacional o regional.

Dentro del Proceso de Sistemas Integrados de Gestión existe la plantilla de procedimientos, en la cual se explica cada uno de los factores mencionados anteriormente.

Estructura de los procedimientos para el proceso de Gestión educativa

El Ministerio de Educación definió para las secretarías de educación de las entidades territoriales los siguientes requisitos para la creación de los procedimientos:

1. Portada de identificación: es donde se detalla el nombre de la secretaria, el nombre del procedimiento, código del documento, nombre del proceso,

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	17 de 20

nombre del macroproceso, versión, fecha de elaboración y la tabla de control de cambios.

A continuación se usa el siguiente formato

2. Tabla de contenido, en la cual se registra los siguientes ítems:
3. Introducción
4. Objetivo
5. Alcance
6. Explicación detallada del procedimiento
7. Áreas involucradas en su ejecución y roles de cada una
8. Registros
9. Documentos externos
10. Diagrama de flujo

Dentro del Proceso de Gestión Educativa existe la plantilla de procedimientos de educación, en la cual se explica cada uno de los factores mencionados anteriormente.

4.3. MANUALES, GUÍAS E INSTRUCTIVOS, PLANES Y PROGRAMAS


El Manual es un documento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información necesaria sobre el funcionamiento de un proceso incluyendo en el cual se tienen como marco de referencia los objetivos integrales de la Gobernación de Santander.

Las guías son documentos que contienen pautas de actuación, esenciales, particulares avaladas por evidencias técnicas, científicas, expertos o por consensos profesionales y los instructivos son una herramienta documental detallada de una actividad o temática disgregada en su menor estructura, a nivel de instrucciones para ejecutar una operación o actividad.

Los instructivos son textos que tiene como finalidad dar cuenta del funcionamiento y de las actividades de algo particular que se evidencia en los procesos de la Administración institucional.

El plan define a grandes rasgos las ideas que se van a orientar y a condicionar dentro de la planificación de un proceso. Determina prioridades y criterios, cobertura de equipamientos y disposición de recursos, su previsión presupuestaria y horizonte temporal.

El programa concreta los objetivos y los temas que se exponen en el plan, teniendo como marco un tiempo más reducido. Ordena los recursos disponibles en

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	18 de 20


torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas. Señala prioridades de intervención en ese momento. Ver formato de programas dentro del proceso de Sistemas Integrados de Gestión con el código ES-SIG-RG-56.

Para la estructura del contenido o desarrollo en los tipos de documentos se deben seguir los lineamientos establecidos en la tabla 13. , presentado a continuación.

Convenciones	
A: Aplica	N/A: No Aplica

Tabla 13. Lineamientos de documentos

Contenido del Documento	Tipo de Documento					
	Caracterización	Instructivo	Formato SIG.	Guía	Manual y Programas	Procedimientos
Parametrización	A	A	A	A	A	A
Encabezado	A	A	A	A	A	A
Contenido o Desarrollo temático	A	A	N/A	A	A	A
Tabla de Contenido	N/A	N/A	N/A	A	A	N/A
Introducción	N/A	N/A	N/A	A	A	N/A
Normatividad	N/A	N/A	N/A	A	A	N/A
Alcance	N/A	N/A	N/A	A	A	N/A
Objetivo	N/A	N/A	A	A	A	N/A
Definiciones	N/A	A	A	A	A	A
Ciclo PHVA	A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Recursos	A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Documentos Asociados	A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Requisitos Aplicables	A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Aspectos Generales	A	A	N/A	N/A	N/A	N/A
Control de Cambios	A	A	N/A	A	A	A

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	19 de 20

4.4. REGISTRO

Es un formato diligenciado que evidencia resultados obtenidos de actividades realizadas por un Funcionario o Dependencia.


4.5. CONTROL DE DOCUMENTOS

Toda Creación, Modificación o Eliminación de algún documento generará el diligenciamiento del formato ES-SIG-RG-16 Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos, el cual deberá ser remitido a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión para la publicación del documento solicitado.

Para la publicación de los documentos, se siguen los parámetros del instructivo ES-SIG-IN-01 Instructivo de Comunicaciones y publicaciones del sistema Integrado de Gestión. A través del NOTA SIG que se encuentra en la página de inicio de la intranet www.santander.gov.co/intra, donde se informa a los servidores públicos las creaciones, modificaciones o eliminaciones de los documentos.



El control de todos los documentos se evidencia en el registro ES-SIG-RG-47 Listado maestro de documentos.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	ES-PE-MA-03
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	07/08/2017
		PÁGINA	20 de 20

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	08/10/2015	Creación del documento	Director de Sistemas Integrados de Gestión	Director de Sistemas Integrados de Gestión
1	03/11/2015	Se actualiza el código, versión y fecha, lineamientos codificación por migración del sistema	Director de Sistemas Integrados de Gestión	Director de Sistemas Integrados de Gestión
2	31/07/2017	Actualización de las referencias normativas y la presentación de los documentos	Director de Sistemas Integrados de Gestión	Director de Sistemas Integrados de Gestión