
	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 1 de 14

### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del Documento	N/A	19-08-2008
2	Se modifica el encabezado de los documentos. El documento cambia su nombre y codificación.	Se consideró que el encabezado era demasiado grande y contenía información repetida, y se cambia el nombre por considerar que no era un procedimiento sino que el documento contiene los lineamientos generales de los documentos del Sistema.	19-08-2009
3	Se incluye en la norma el cuadro de Historial de cambios y se incluye el cuadro de elaboración.	Recomendación de en la auditoría realizada por INALCEC.	26-02-2010
3	Se adiciona un nuevo Tipo de documento con la sigla DT	Se adiciona un nuevo tipo de documento con la sigla DT, que corresponde a Documento de Trabajo. En este tipo se incluyen los cuestionarios, encuestas, entrevistas, informes, listas de chequeo.	11-04-2011
4	Actualización según los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015	Se modifica el objetivo, alcance y diferentes criterios dentro de este documento, teniendo en cuenta el numera 7.5 de la norma ISIO 9001:2015	12-02-2018

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 2 de 14

## NORMA FUNDAMENTAL

### 1. OBJETIVO

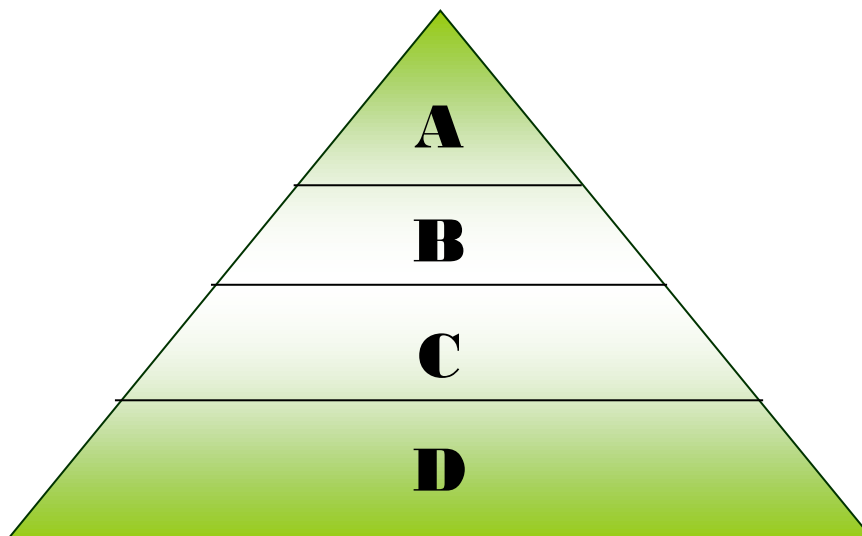
Definir los términos para la estructura de contenido de La información documentada del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia y especificar las características que se deben tener en cuenta para la redacción, identificación, numeración y uso de los mismos.

### 2. ALCANCE


Este procedimiento describe desde los aspectos de forma y redacción de la información documentada hasta el contenido de los mismos. Las directrices dadas en este documento aplican para todos los documentos internos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia.

### 3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la información documentada del Sistemas Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia, está definida por la siguiente pirámide documental:




<b>A.</b> Manual de Calidad
<b>B.</b> Procesos; documentos que especifican las características de los procesos (Mapa de Procesos, Caracterizaciones de Procesos, Normogramas, Mapa de Riesgos, Políticas y Planes)
<b>C.</b> Procedimientos y documentos asociados a ellos, Guías, Instructivos, Fichas Técnicas.
<b>D.</b> Formatos y Registros.

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 3 de 14

### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SIGC DE ACUERDO A SU ESTRUCTURA

- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Macroproceso:** Agrupación de procesos de una organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Guía:** Es un documento que consolidan información técnica sobre temas específicos que buscan apoyar las actividades diarias del trabajo.
- **Instructivo:** Son documentos por lo general ilustrados, que indican paso a paso como llevar a cabo una actividad, así como se ejemplifica a continuación:
  - tener pocas hojas de contenido
  - Trabajar temas muy específicos
  - Los pasos que se describen son claros
  - Pueden venir ilustrados
  - Se recomienda utilizar la misma estructura de los proceso y procedimientos
- **Formato:** Documento prediseñado en cuanto a la forma, dimensiones, campos y otros, acorde con los requerimientos de una actividad o prestación del servicio que al ser diligenciado se convierte en un registro. Los formatos deben codificarse de manera que indiquen a que procedimiento corresponden.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Documentos Externos:** Entre los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, están los libros de consulta y de apoyo como son normas, guías, leyes, manuales, estadísticas, bases de datos, decretos, resoluciones, acuerdos, folletos, libros, reglamentos, entre otros que soportan legalmente los procesos de la entidad.
- **Ficha Técnica:** Documento que identifica detalladamente todas las características específicas que contiene un servicio o producto.
- **Documento de Trabajo:** Documentos auxiliares esenciales para el correcto desarrollo de los instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad. Entre estos tipos de documentos se pueden encontrar listas de chequeo, cuestionarios, informes, encuestas.

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 4 de 14

#### **4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad en nuestra institución comprende:

- La administración y el control de las normas en los niveles estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, así como de los Procesos y procedimientos, son responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como Representante de la Alta Dirección.
- Los procesos de evaluación: como lo son Gestión del Control y Aseguramiento de la Calidad, son responsabilidad de la oficina de de Control Interno y la oficina Asesora de Planeación respectivamente.
- Elaboración anual de un Plan de Mejoramiento de la institución, sirviendo como base para la elaboración o actualización de las normas.
- El Plan de Mejoramiento será el resultado de los hallazgos y recomendaciones de mejora que surgen del Plan Anual de Auditorías Internas de la Universidad.

##### **4.1. Elaboración de Documentos**

###### **4.1.1 Identificación de la Necesidad**

Este documento se crea para que cualquier persona que haga parte de la Universidad de la Amazonia, pueda consultar, solicitar elaboración o modificación de un documento determinado al Coordinador de Calidad o quien haga sus veces, a través de los responsables de procesos. La aceptación de la solicitud es dada por el Coordinador de calidad o quien haga sus veces.

###### **4.1.2 Asignación**

El Coordinador de Calidad o quien haga sus veces, en asocio con el responsable del proceso, asigna los responsables para su elaboración, revisión y aprobación.


##### **4.2 Redacción de la Información Documentada**

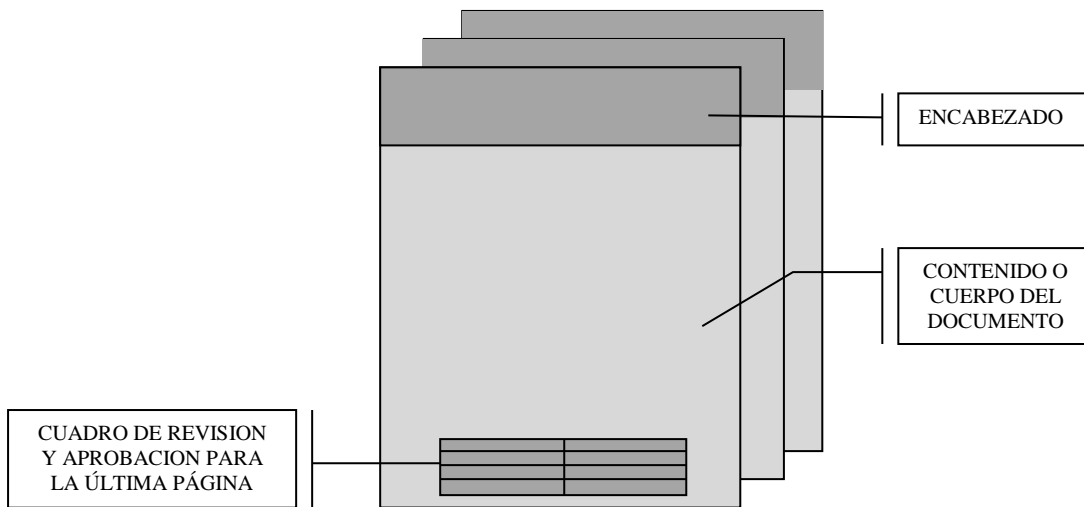
La elaboración de la información documentada en la Universidad de la Amazonia, se fundamentan en el idioma español, los verbos se utilizan en tiempo presente y en modo infinitivo o imperativo; no se usan en tiempo futuro.

Toda la información documentada tiene como destino final un usuario, de manera que su redacción debe ser de fácil comprensión a todo nivel.

##### **4.3 Estructura de la Información Documentada**

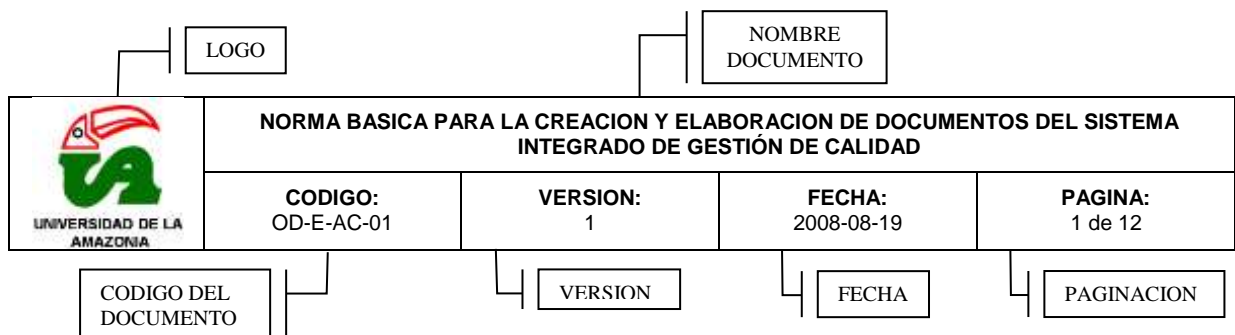
La estructura general de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC está compuesta por un encabezado, el contenido específico y en la última hoja del documento el cuadro de revisión y aprobación, como se muestra a continuación:

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 5 de 14



#### 4.3.1 Encabezado.


Está presente en la parte superior de todas las páginas del documento y en él se referencian los datos básicos para su identificación. Su presentación para documentos en Word es en letra Arial tamaño 8, como se aprecia en la siguiente figura:



Para el caso de formatos o documentos en Excel se maneja el mismo modelo de encabezado pero las dimensiones de este se toman de acuerdo a las dimensiones de la tabla que se esté manejando.

**4.3.1.1 Logo.** El logo que se debe usar en los documentos del SIGC, es el logotipo de la Universidad de la Amazonia, el cual estará 2 cm ubicado en el primer cuadro de la parte izquierda del documento; centrado, con unas medidas de 2 cm x 2 cm y sin línea, como muestra el ejemplo:



	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 6 de 14

**4.3.1.2 Nombre del Documento:** en esta casilla se cita el tipo de información documentada que se está elaborando (procedimiento, guía, instructivo, formato, etc.) acompañado de la información que relaciona el contenido del mismo.

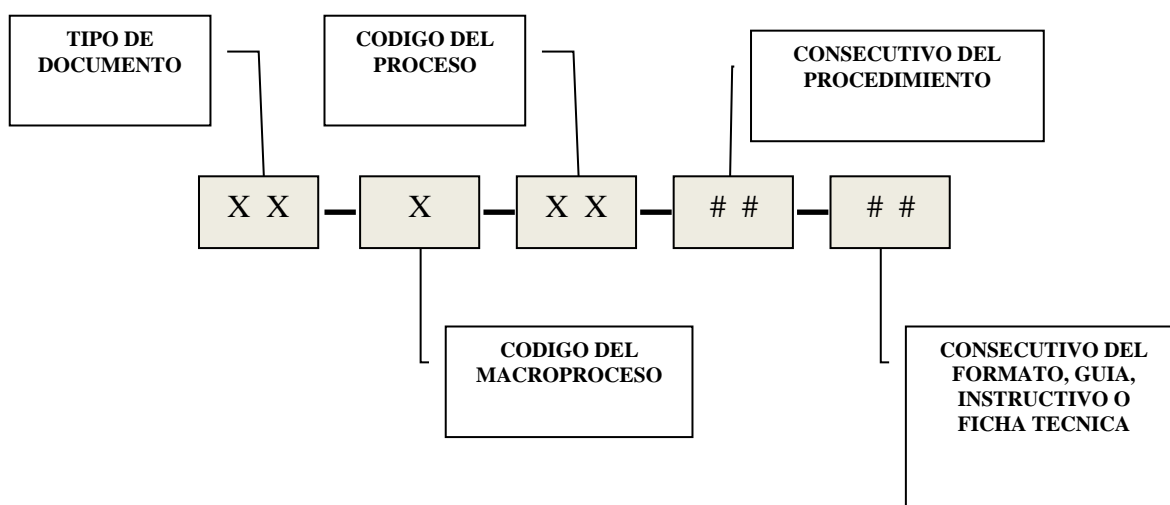
**4.3.1.3 Versión:** las versiones van de acuerdo con los cambios realizados en el documento y se identifican con un consecutivo iniciando desde el número 1 (uno) para la emisión del documento y se continúa con 2, 3... y así sucesivamente para los diferentes cambios o actualizaciones que se le realicen. Estos cambios se reportaran mediante el formato "Solicitud de Cambios" por el responsable del proceso quien deberá presentarlo al Coordinador de Calidad o quien haga sus veces (ver procedimiento control de información documentada).


Es responsabilidad del Coordinador de Calidad o quien haga sus veces, determinar, cuando un cambio es de fondo y no de forma. En los casos en que solo se cambien algunas palabras y estas no cambien el sentido de la actividad descrita no amerita una nueva versión, pero siempre se debe realizar la solicitud de cambio del documento para que quede registrado.

**4.3.1.4 Fecha de elaboración:** en la fecha se debe colocar primero el año, seguido del mes y por último el día de elaboración del documento (AA-MM-DD). Para el caso de formatos la fecha que se escribe es la fecha en la que se llena el registro.

**4.3.1.5 Código:** La codificación alfanumérica que se le designa a los documentos generados por el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, consta de cinco campos descritos la siguiente forma:

**Prototipo de codificación máxima posible para un documento del SIGC**

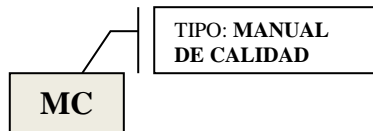


	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018

- **Tipo de Documento:** el primer campo es alfabético y corresponde al código asignado al tipo de documento. Ver tabla a continuación:

DOCUMENTO	CÓDIGO
MANUAL DE CALIDAD	MC
OTROS DOCUMENTOS	OD
PLANES	PL
MAPA DE RIESGOS	MR
NORMOGRAMAS	NG
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CP
PROCEDIMIENTO	PD
FORMATOS	FO
FICHAS TECNICAS	FT
GUÍAS	GU
INSTRUCTIVOS	IN
DOCUMENTOS DE TRABAJO	DT

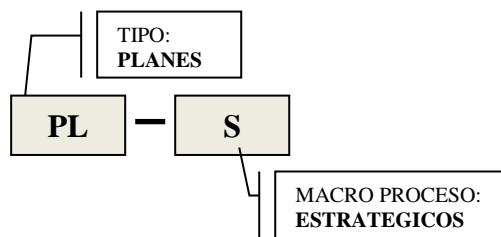
**Ejemplo:**




- **Código del Macroproceso:** el segundo campo es alfabético y corresponde al código del Macroproceso al cual pertenece el documento. Ver siguiente tabla:

MACROPROCESO	CÓDIGO
ESTRATEGICOS	S
MISIONALES	M
APOYO	A
EVALUACION	E

**Ejemplo:**

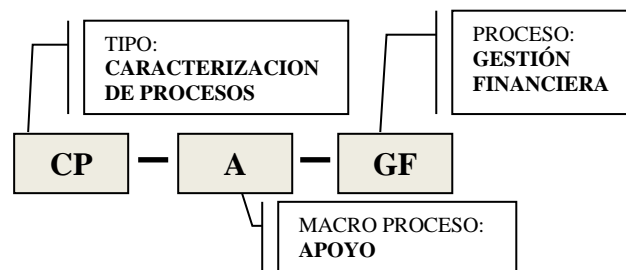


	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 8 de 14

- **Código del Proceso:** se tiene un tercer campo alfabético en el cual se escribe el código del proceso al cual pertenece el documento, como se especifica en la siguiente tabla.

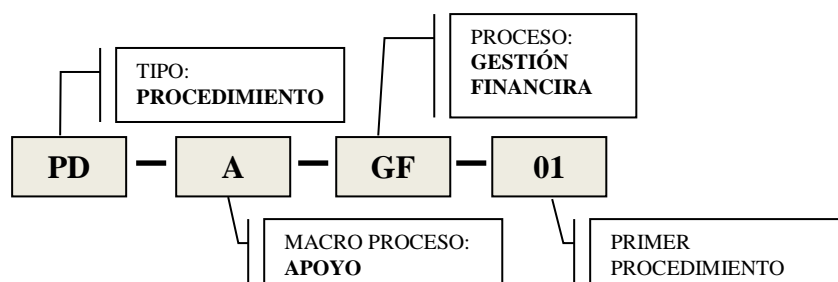
PROCESO	CODIGO
DIRECCIONAMIENTO ESTÁTEGICO	DE
GESTIÓN JÚRIDICA	GJ
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	IC
INVESTIGACIÓN	IV
DOCENCIA	DC
EXTENSIÓN Y/O PROYECCIÓN SOCIAL	EP
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	BS
GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	BI
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD
GESTIÓN AMBIENTAL	GA
GESTIÓN FINANCIERA	GF
GESTIÓN TALENTO HUMANO	TH
GESTIÓN DE APOYO ACADEMICO	AP
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT
GESTIÓN DE CONTROL	GC
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	AC

**Ejemplo:**




- **Consecutivo del Documento:** el cuarto campo es numérico y corresponde al número consecutivo del documento. Se enumeran en consecutivo dependiendo de la cantidad de documentos del mismo proceso, se inicia con 01 y se va aumentando de uno en uno según el caso (01, 02, 03....)

**Ejemplo:**

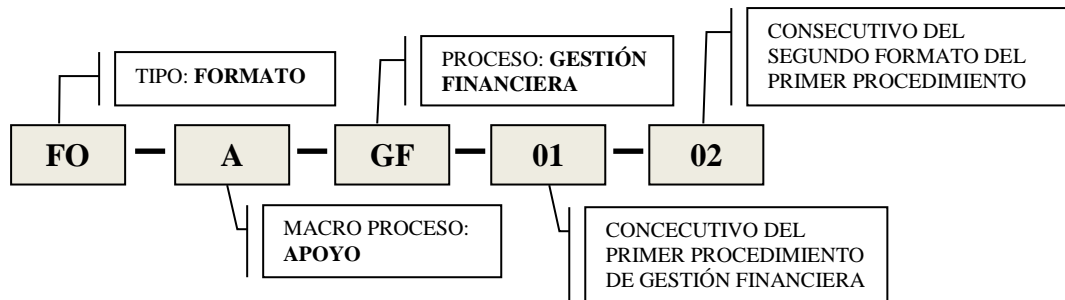




	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 9 de 14

- **Consecutivo del Formato, Guía, Instructivo o Ficha Técnica:** el quinto y último campo también es numérico y corresponde al número consecutivo del formato, guía, instructivo o ficha técnica asociado a un procedimiento, cuando aplique.

**Ejemplo:**



**NOTA:** los documentos externos no se codifican.

**4.3.1.6 Paginación:** para la paginación en el encabezado de los documentos se debe escribir de la siguiente forma: pagina X de Y.

**4.3.2 Cuerpo del Documento.**

La forma de redacción de la información documentada es libre. El usuario o dueño de proceso debe presentar el documento en prosa, aplicando la siguiente estructura a la cual se debe anexar diagrama de flujo, específicamente en documentos como procedimientos.


En la redacción de documentos preferiblemente debe utilizarse tiempo presente en modo indicativo. Ejemplo propone, conduce, desarrolla, etc. Empleando un lenguaje sencillo y claro, ajustado a la realidad y con el consenso de los involucrados, utilizando siempre el mismo término para definir el mismo concepto, incluyendo las explicaciones y definiciones estrictamente necesarias.

- Papel: bond blanco tamaño carta.
- Letra: para los documentos de Word, se utiliza letra Arial tamaño 11. Los archivos realizados en Excel se manejan en letra Arial, el tamaño depende del tipo de cuadro.
- Títulos de los capítulos: se escriben alineados a la izquierda, en mayúscula sostenida y en negrilla. Se numeran con números arábigos seguidos de puntos.
- Subtítulos: Se escriben alineados a la izquierda, en minúsculas y en negrilla. Se numeran siguiendo un orden secuencial, precedidos del número del capítulo. Después del número que designa el último nivel no se coloca punto.
- Interlineado: espacio sencillo.
- Márgenes: Izquierda: 3 cm, Superior 1.5 cm, Derecha: 2 cm, Inferior: 2 cm

A continuación se describe la estructuración que se debe tener en cuenta discriminado por tipo de documento:

**4.3.2.1 Cuerpo de documento para procedimientos:** los procedimientos deben llevar la siguiente estructura:

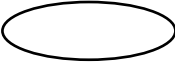
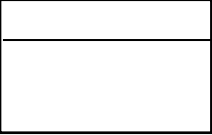


- **Objetivo:** Debe explicar el propósito del procedimiento y describir brevemente para que fue creado.


	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 10 de 14

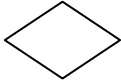
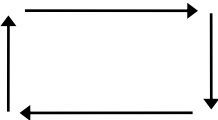
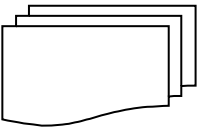

- **Alcance:** Presente de manera general los aspectos que cubre el documento y determina los responsables de su aplicación.
- **Definiciones:** Describa el significado de los términos de carácter técnico que se empleen en la redacción del documento y no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.
- **Descripción:** Campo en el cuál se van a describir los pasos o actividades a seguir para ejecutar un proceso o tarea. Se describe con el siguiente cuadro:

No.	PASOS A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se escribe paso a paso la secuencia lógica para realizar el procedimiento. Ej.  <u>“Pasar solicitud por escrito”</u>	Breve descripción del paso escrito en la casilla anterior. Ej.  <u>“Se solicita la constancia mediante oficio y se entrega en la oficina de división de servicios”</u>	Se Scribe el cargo del responsable de realizar dicha tarea. Ej.  <u>“Administrativos, partes interesadas”</u>

- **Diagrama De Flujo:** Es forma gráfica de describir una actividad o proceso, se debe realizar según el siguiente cuadro:


SIMBOLO	NOMBRE	DEFINICIÓN
	<b>INICIO - FIN</b>	Indica el comienzo o final de un procedimiento.
	<b>ACTIVIDAD DE UN PROCEDIMIENTO</b>	En el recuadro superior se escribe el nombre del cargo responsable por la actividad y en el recuadro inferior se menciona la actividad o la tarea que se desarrolla de acuerdo con la secuencia del procedimiento que se está documentando.
	<b>CONECTOR</b>	Se emplea para relacionar una o varias actividades (mediante la utilización del alfabeto), que por ordenamiento del diagrama no pueden ser conectadas directamente con las líneas que indican el sentido del flujo.
	<b>CONECTOR DE PÁGINA DIFERENTE</b>	Se emplea para realizar la conexión del diagrama de una página a otra. Los dos conectores se relacionan mediante números arábigos.

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 11 de 14

	<b>DECISIÓN</b>	Se emplea para indicar la aprobación, aceptación o la decisión después de una actividad de revisión, verificación o cuando se presenta un camino alternativo.
	<b>DIRECCIÓN DE FLUJO</b>	Se utiliza para conectar las diferentes gráficas y con ello orientar el recorrido de la información.
	<b>MULTIDOCUMENTO</b>	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias (por cada copia se utiliza un icono numerado).
	<b>REGISTRO / DOCUMENTO</b>	Representa la generación de un documento o registro vital para la continuidad del procedimiento.

- **Anexos:** Listado de documentos que se adjuntan, tales como: formatos, registros, tablas, datos, esquemas, gráficos, planos, etc.
- **Documentos de Referencia:** Lista de documentos internos o externos que sirven de soportes consulta para la correcta interpretación o aplicación del documento o realización de una actividad (guías, instructivos, resoluciones, políticas, planes, etc.). Se debe relacionar la identificación completa del documento. (Título, código u otro parámetro o descriptor).


**4.3.2.2 Cuerpo de documento para Caracterización de Procesos:** Esta caracterización se realiza por medio de un documento en Excel en el cual se describen las actividades que están directamente involucrada con el proceso. El modelo es el siguiente:

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 12 de 14

### Modelo Caracterización de Procesos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO									
	versión:	Página: <b>A</b>				Codigo:			
Proceso:									
Responsable:	<b>B</b>								
Objetivo:									
Alcance:									
Proveedor	Requisitos legales y normatividad vigente	Requiere Controles	Actividades	P · H · V · A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad (INTERNA O EXTERNA)	RESPONSABLE	Requiere Controles	Salidas razón de ser del proceso	Cliente
<b>C</b>			<b>D</b>				<b>E</b>		
RECURSOS BÁSICOS									
TALENTO HUMANO					FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS (Equipos, Infraestructura, Software, CARACTERÍSTICAS)				
CARGO		PERFIL			NOMBRE		CARACTERÍSTICAS		
					<b>F</b>				
INDICADORES									
NOMBRE		RELACIÓN MATEMÁTICA			RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO		
					<b>G</b>				

- A. Cuadro de encabezado:** en el encontramos el logo de la Universidad, la Versión de la caracterización, el código del documento y la pagina. Esta información debe llenarse según la información de encabezados que se da en el numeral 4.3.1 de este documento.
- B. Descripción básica del proceso:** en este recuadro encontramos la información básica del proceso, es decir, el nombre del proceso ej. Gestión documental; Responsable (cargo del líder del proceso); objetivo donde se describe el propósito del proceso; y el alcance del proceso en el cual se presenta de manera general los aspectos que cubre el proceso es decir donde inicia y donde termina.
- C. Entradas del proceso:** encontramos las entradas que son necesarias para poder realizar cada actividad del proceso. PROVEEDOR, este proveedor puede ser algún proceso interno de la universidad (Rectoría, Planeación, contabilidad, gestión financiera, etc.) o algún ente externo como el Estado, ministerios, etc.); REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE se escribe toda la normatividad interna y externa que regulan el proceso (política de calidad, presupuesto, Ley 80 de contratación, etc.) y por último los controles que requieren estas entradas (que venga bajo la aprobación de rectoría, que tenga visto bueno de Vicerrector académico, etc.).
- D. Actividades propias del proceso:** se describen las actividades del proceso teniendo en cuenta que cada actividad debe estar enmarcada en el ciclo de calidad PHVA (P; planear, H; hacer, V; verificar, A; actuar). Cada actividad debe estar

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 13 de 14

relacionada con los documentos asociados a esta en el espacio DOCUMENTACION ASOCIADA AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDA (formatos, tablas de retención documental, guías, etc.). por último a cada actividad se le designa un responsable que se describe con el cargo de la persona que realiza la actividad.

- E. Salidas del proceso:** son los resultados que salen de realizar cada actividad, se escribe si requiere de controles, y además se relaciona con el cliente al cual se le entrega esos resultados o salidas. Estos clientes pueden ser internos o externos e inclusive puede ser el mismo proceso que se está caracterizando, cuando el resultado es propio de dicho proceso.
- F. Recursos básicos:** en este recuadro se describen los recursos necesarios para llevar a cabo cada proceso; recurso de talento humano el cual debe ir con perfil profesional; y los recursos físicos y tecnológicos con características específicas.
- G. Indicadores:** se escriben los indicadores a ser medidos para garantizar la eficacia, eficiencia, y efectividad del proceso que se esté caracterizando. Como mínimo debe haber 3 indicadores uno que mida eficiencia, uno de eficacia y otro de efectividad, de ahí en adelante, se pueden escribir tantos como sean necesarios.

#### 4.3.3 Cuadro control de cambios y modificaciones.

En la primera hoja de los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad debe incluirse el cuadro de control de cambios el cual lleva la siguiente información:

##### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA


**Versión:** numero de la versión del documento en la cual se realizó la modificación o el cambio.

**Descripción de la modificación o cambio:** se escribe la modificación o el cambio realizado al documento;

**Modificación:** se entiende por modificación si al documento no le afecta el fin general del documento.

**Cambio:** se considera cambio si la modificación afecta directamente el fin del documento, en este caso el documento cambia de versión:

**En Procedimientos, guías e instructivos:** si cambia el objetivo, el alcance, si se incluye o se elimina un paso a realizar, si se modifica un paso a realizar, si cambia la forma de ejecutar una actividad, etc.

	<b>NORMA BASICA PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 4	<b>FECHA:</b> 12-02-2018	<b>PÁGINA:</b> 14 de 14

**En Formatos:** si se incluye o se elimina un dato o campo del formato, si se modifica toda la estructura del formato.

En todos los casos, la modificación o el cambio debe hacerse según el procedimiento de control de cambios de Aseguramiento de la Calidad.

**Motivo de la modificación o el cambio:** se describe el motivo por el cual se realizo la modificación o el cambio. Ej: por una acción correctiva a una no conformidad, por el funcionamiento de un nuevo aplicativo, etc.

**Fecha:** la fecha en la cual se realiza el cambio ya aprobado.

#### 4.3.4 Cuadro de elaboración y aprobación.

Al final de cada documento se incluye un cuadro en el cual se registra el nombre, cargo y fecha de la persona que elaboró, revisó, y aprobó el documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9000 de 2015
- Norma ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Edgar Adarraga	Nombre: Luz Marina Hurtado P.	Nombre: Luz Marina Hurtado P.
Cargo: Asesor de Planeación	Cargo: Jefe Planeación.	Cargo: Jefe Planeación.
Fecha: 27-02-2010	Fecha: 01-03-2010	Fecha: 02-03-2010