

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 1 de 5

## 1. DISEÑO DE LOS DOCUMENTOS

### 1.1 Características de la documentación

Todos los documentos del sistema de gestión de la calidad de la Institución Educativa José Ignacio López de Sincelajo, deben ser diligenciados teniendo en cuenta las siguientes características de la buena documentación:

- **Permanente:** La información no puede cambiarse, borrarse o lavarse.
- **Legible:** La información contenida debe leerse fácilmente.
- **Exacta:** Los cálculos realizados deben ser correctos y pueden entenderse fácilmente.
- **Puntual:** La información se debe registrar a tiempo.
- **Clara:** Todo el que lee el documento lo entiende igual.
- **Consistente:** Toda la información, tal como fechas, abreviaturas, unidades de medida, está normalizada para que no haya confusión.
- **Completa:** Se incluye la documentación requerida.
- **Directa:** Toda la información se registra inmediatamente en el formato correcto.
- **Cierta:** Toda la información y conclusiones incluidas son, según el conocimiento y habilidad del escritor lo que realmente sucedió; la firma confirma lo anterior.
- Se debe diligenciar los documentos en su totalidad. En los espacios en blanco se debe escribir no aplica o las letras N/A.
- Se debe cuidar los documentos, evitar maltratarlos y se deben archivar acorde con las disposiciones legales vigentes sobre el tema.
- **Escritura manual:** Todos los formatos de registro de la Institución deben ser diligenciados en lo posible con letra imprenta, legible para cualquier persona y diferenciando claramente las comas de los puntos para evitar confusiones.

### 1.2 Normas de diligenciamiento

#### 1.2.1 Formato General

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad pueden presentarse en diversas formas (papel, medio magnético, entre otras aceptadas por la Institución).

#### 1.2.2 Hojas de impresión

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad podrán presentarse en papel carta, en calidad Bond o Xerox, excepto aquellos registros que por metodología deban hacerse en tamaño oficio.

#### 1.2.3 Márgenes

Los márgenes de los documentos del sistema de gestión de calidad deberán ser en lo posible los siguientes:

Superior	2.0	cm.
Inferior	2.0	cm.
Izquierdo	2.0	cm.
Derecho	2.0	cm.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 2 de 5

#### 1.2.4 Fechas

En los documentos del sistema de gestión de la calidad las fechas deben diligenciarse de la siguiente manera: día (dos dígitos), mes (dos dígitos), año (cuatro dígitos) formato (dd-mm-aaaa). Ejemplo: 12-11-2010.

#### 1.2.5 Escritura

En los documentos del sistema de gestión de la calidad:

- El tipo de letra en lo posible es Arial, con tamaño 10, interlineado sencillo y un espacio en lo posible entre párrafos.
- La negrilla y el subrayado puede utilizarse para resaltar alguna información.
- No utilizar sangría en lo posible

#### 1.2.6 Redacción

En los documentos del sistema de gestión de calidad se debe:

- Precisar el significado de los términos, códigos y siglas empleados.
- Ser breve, coherente, clara, sencilla y uniforme.
- Evitar extranjerismos (si son necesarios, definirlos claramente).
- Ser impersonal, tiempo presente, modo infinitivo.
- Incluir solo las definiciones y explicaciones estrictamente necesarias.
- Deberá existir uniformidad en la terminología y redacción, utilizando siempre el mismo término para el mismo concepto.

#### 1.2.7 Títulos

- Títulos de primer nivel: Se deben escribir con negrilla y en mayúscula sostenida.
- Títulos de segundo nivel: Se deben escribir con mayúscula inicial en negrilla.
- Títulos de tercer nivel: Se deben escribir con mayúscula inicial en negrilla.
- Los títulos y subtítulos deberán numerarse de manera ascendente haciendo uso de los puntos que separan los números arábigos entre sí, de manera que el documento sea fácil de leer y entender.

### 1.3 Procedimientos

Los procedimientos a documentar tienen dos características:

- Se deben documentar los procedimientos que conllevan a la obtención de los productos determinados en el proceso identificado (resultados tangibles obtenidos con la realización de las actividades).
- Deben ser documentados los procedimientos que tengan valor agregado para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

#### 1.3.1 El encabezado

Estará dividido en tres columnas así:

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 3 de 5

- Primera columna: Llevará el escudo de la Institución Educativa José Ignacio López
- Segunda columna: Llevará el nombre de la Institución, en la línea siguiente el tipo de documento, luego dos puntos y seguido el nombre del documento.
- Tercera columna: se dividirá en 4 filas; deberá indicar en la primera fila el código del documento, en la segunda fila la versión, en la tercera fila la fecha en que entro en vigencia dicha versión y en la cuarta fila la paginación.

Ejemplo:

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 12-11-2010
		Página 3 de 5

### 1.3.2 Codificación

La codificación de los documentos del sistema de gestión de calidad es asignada, por el responsable de documentos del sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta las reglas establecidas para ello.

El código está compuesto por tres elementos separados entre sí por un guión. La codificación de los documentos se asigna teniendo en cuenta el siguiente orden:

- Primero: Las letras que identifican el tipo de documento. Se clasifican de la siguiente manera:

TIPO DE DOCUMENTO	LETRA
Mapa de procesos	MAP
Caracterización	CAR
Procedimientos	PRO
Instructivos	INS
Guías	GUI
Manuales	MAN
Formatos	FOR
Planes	PLA

- Segundo: Las letras que identifican el proceso al que pertenece el procedimiento. Se clasifican de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	PROCESO	CÓDIGO
Procesos directivos	Gestión directiva	GD
	Gestión de calidad	GL
	Gestión comunidad	GC
Procesos misionales	Inscripción, admisión y matrícula	AM
	Gestión Educativa	GE
Procesos de apoyo	Gestión administrativa y financiera	GA
	Gestión tecnológica	GT

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ  INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 4 de 5

- Tercero: El consecutivo del tipo de documento de dicho proceso.

#### 1.4 Cuerpo de los documentos del sistema de gestión de calidad

El cuerpo de los documentos del sistema de gestión de calidad tendrá las siguientes características:

##### 1.4.1 Cuerpo de los procedimientos

Llevará lo siguiente:

- **Objetivo:** Escribir el propósito o finalidad del documento del sistema de gestión de la calidad.
- **Alcance:** Precisa los límites del procedimiento y especifica en que situación tiene aplicación.
- **Definiciones:** Precisa las definiciones necesarias para la comprensión del documento.
- **Responsables:** Relaciona los responsables del procedimiento y sus funciones dentro del mismo.
- **Condiciones generales:** Determina las condiciones que se deben dar para la correcta operación del procedimiento.
- **Desarrollo del procedimiento:** Describe las actividades del procedimiento señalando sus responsables y los documentos de referencia.
- **Histórico de cambios:** Tabla en la cual se integran los cambios realizados con respecto a las versiones anteriores de manera cronológica y presentará la versión actual del documento vigente.
- **Gestión documental:** da cuenta de la ubicación del documento.
- **Firmas de aprobación:** En esta se deben incluir las firmas que le dan certeza al documento.

##### 1.4.2 Cuerpo del resto de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Este depende del tipo de documento que se vaya a diseñar (instructivos, formatos, etc.).

#### 1.5 Abreviaturas, unidades de medida y expresiones aceptadas

Se deben listar y describir las abreviaturas, unidades de medida y expresiones utilizadas en el documento.

#### 1.6 Las caracterizaciones

El formato de las caracterizaciones debe llevar lo siguiente:

- **El encabezado:** Estará conforme a lo dispuesto en los numerales 1.3.1 y 1.3.2.
- **Identificación del proceso:** En este espacio se diligencia el nombre del proceso que se está caracterizando.
- **Responsable:** Aquí se debe anotar el cargo del Líder del Proceso.
- **Objetivo:** Este debe ser medible y ayudar al logro de por lo menos un objetivo de calidad.
- **Alcance:** Precisa los límites del procedimiento y especifica en que situación tiene aplicación.
- **Proveedores:** Personas, procesos o entidad que proporcionan entradas.
- **Entradas:** Pueden ser tangibles o intangibles. Materiales, información, solicitudes, parámetros, resultados de otros procesos, entre otros, que son requeridos por el proceso para realizar las actividades y producir las salidas.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GL-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 5 de 5

- **Actividades:** Todas las acciones que se requieren para alcanzar el objetivo del proceso, en orden secuencial, deben cumplir el PHVA.
- **Salidas:** Servicios, productos, datos, informes y documentos que recibe el cliente.
- **Clientes:** Destinatarios del producto o servicio generado por el proceso.
- **Personal que participa:** Aquí se deben relacionar las personas que participan en el proceso.
- **Recursos técnicos:** Se debe hacer una relación de los recursos técnicos necesarios para el proceso.
- **Recursos locativos:** Se deben relacionar los recursos locativos para el proceso.
- **Documentos asociados:** Lista de los documentos que tienen relación directa con el proceso.
- **Requisitos por cumplir:** Requisitos de ley, requisitos del cliente, requisitos de la Institución y requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- **Parámetros de control:** Hace referencia a los resultados que se deben tener presentes para controlar el proceso.
- **Indicadores:** Mecanismos de monitoreo que permiten determinar con el mayor grado de precisión posible los resultados del proceso.
- **Firmas de aprobación:** En esta se deben incluir las firmas que le dan certeza al documento.

### 1.7 Cartas y circulares

Las cartas deben elaborarse de acuerdo con el Instructivo para elaboración de cartas (INS-GL-002) y las circulares se elaboraran de acuerdo con el Instructivo para elaboración de circulares (INS-GL-003).

### 1.8 Informes y demás registros adoptados por la Institución

Se elaboraran de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la Institución. De ser posible, los registros llevaran un código que los identifique en la parte inferior.

#### HISTORIAL O CONTROL DE CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	10-01-2012	Versión Inicial

### GESTIÓN DOCUMENTAL

Este instructivo debe aparecer en los archivos de los Líderes de procesos.

#### FIRMAS DE APROBACION DEL INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Jair Fúnez Enrique Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Líder del proceso	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector
Fecha: 09-01-2012	Fecha: 09-01-2012	Fecha: 10-01-2012