

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL
MACROPROCESO
“N ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	09/03/2005	Yadira Gutiérrez	Elaboración del Documento
2.0	12/04/2011	Daniel Contento Gómez.	Identificación del Documento
3.0	06/09/2011	Ing. Aida Ivonne Agudelo	Se realiza actualización del documento de acuerdo a los cambios realizados en los documentos de los Subprocesos de la Macroproceso.
4.0	01/08/2013	<i>Yoleine Rodríguez</i> Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez
 Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL	6
2.1.	DISTRIBUCIÓN	6
2.2.	PROPIEDAD	6
2.3.	JUSTIFICACIÓN	6
2.4.	CONCEPTOS GENERALES DE PROCESOS	6
2.5.	REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DE PROCESOS	7
2.6.	CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE PROCESOS	8
2.7.	CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN	10
3.	MACROPROCESO N ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
4.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO N01 SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA	12
4.1.	SUBPROCESO N01.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	12
4.1.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	12
4.1.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	12
4.1.2.1.	<i>Instructivo del formato N01.01.F01 Programa de auditoría interna</i>	12
4.1.2.2.	<i>Instructivo del formato N01.01.F02 Plan de auditoría interna</i>	12
4.1.2.3.	<i>Instructivo del formato N01.01.F03 Lista de verificación</i>	12
4.1.2.4.	<i>Instructivo del formato N01.01.F04 Informe de auditoría interna de calidad</i>	12
4.1.2.5.	<i>Instructivo del formato N01.01.F05 Reporte de auditorías internas</i>	12
4.1.2.6.	<i>Instructivo del formato N01.01.F06 Evaluación de desempeño para auditores internos</i>	132
4.2.	SUBPROCESO N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	13
4.2.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	13
4.2.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	13
4.2.2.1.	<i>Instructivo del formato N01.02.F01 Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva 13</i>	13
4.2.2.2.	<i>Instructivo del formato N01.02.F02 Registro de consolidado de seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)</i>	13
4.3.	SUBPROCESO N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME	13
4.3.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	13
4.3.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	14
4.3.2.1.	<i>Instructivo del formato N01.03.F01 Registro de producto no conforme</i>	14
4.4.	SUBPROCESO N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME	14
4.4.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	14
4.4.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	14
4.4.2.1.	<i>Instructivo del formato N01.04.F01 Ficha técnica planificación producto/servicio</i>	14
5.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO N02 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	14
5.1.	SUBPROCESO N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN	15
5.1.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	15
5.1.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	15

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>
	<p>MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>

5.1.2.1.	<i>Instructivo del formato N02.01.F01 Tabla de retención documental</i>	15
5.1.2.2.	<i>Instructivo del formato N02.01.F02 Control préstamo documentos</i>	15
5.1.2.3.	<i>Instructivo del formato N02.01.F03 Inventario único documental</i>	15
5.1.2.4.	<i>Instructivo del formato N02.01.F04 Eliminación de documentos</i>	15
5.2.	SUBPROCESO N02.02 ARCHIVO CENTRAL	15
5.2.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	15
5.2.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	16
5.2.2.1.	<i>Instructivo del formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes</i>	16
5.3.	SUBPROCESO N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO	16
5.3.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	16
5.3.2.	<i>Instructivos de Formatos</i>	16
5.4.	SUBPROCESO N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	16
5.4.1.	<i>Detalle del subproceso</i>	16
5.4.2.	<i>Instructivos de actividades</i>	16
5.4.2.1.	<i>Instructivo de la actividad N02.04.A04 Elaborar, actualizar y aprobar documentos y/o formatos</i>	16
5.4.3.	<i>Instructivos de Formatos</i>	17
5.4.3.1.	<i>Instructivo del formato N02.04.F01 Listado maestro de documentos</i>	17
5.4.3.2.	<i>Instructivo del formato N02.04.F02 Listado distribución de documentos</i>	17
5.4.3.3.	<i>Instructivo del formato N02.04.F03 Normograma</i>	17

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

Un manual de procesos y procedimientos permite conocer en forma detallada las tareas necesarias asociadas a los procesos, para el cumplimiento de la Misión de la Secretaría.

Este manual recopila la información correspondiente al Macroproceso **N ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** así como los procesos, subprocesos y actividades comprendidas en el mismo, reflejando los acuerdos construidos entre los usuarios, los ejecutores de los procesos y los proveedores de los mismos, y ajustado con base en las observaciones emitidas por parte del Ministerio de Educación. Luego, está dirigido a los funcionarios que intervienen de manera directa en el proceso, proveedores o usuarios, así como a quien pueda estar interesado en conocer información más detallada al respecto.

Antes de iniciar la consulta de este documento es recomendable leer detalladamente esta introducción, así como los distintos apartes contemplados en la sección de "Instrucciones de Uso y Organización del Manual", a fin de que el lector pueda hacer uso apropiado del documento, entendiendo su organización y contenido. Por tanto, este documento está organizado en dos grandes secciones:

- Instrucciones de Uso y Organización del Manual: Presenta la manera de utilizar el manual, conceptos básicos de procesos, describe las partes que componen el documento.
- Cuerpo del Documento: Presenta para cada macroproceso, la caracterización de los procesos que lo conforman, así como el detalle y una descripción gráfica (flujograma) de los subprocesos que conforman cada proceso, así como los instructivos que amplían la información acerca de algunas actividades y formatos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2. INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

2.1. Distribución

Los cargos que deben conocer este documento son:

Secretario de Despacho

Profesional Especializado de Planeación (Representante de la Dirección)

Profesional Universitario SGC y control interno

Técnico Administrativo u Operativo del SGC

2.2. Propiedad

Los cargos responsables de mantener actualizado este documento de acuerdo con la práctica de la secretaría es: *Profesional Universitario SGC y control interno*.

2.3. Justificación

Este documento es una guía para orientar a los usuarios de manera práctica en la lectura de los manuales; para esto se parte de la descripción de conceptos de procesos, la explicación general de cómo está organizado el manual y la ampliación de sus contenidos.

2.4. Conceptos Generales de Procesos

Para un mejor entendimiento y una clara organización de la documentación se ha realizado una división que nos permite visualizar los macroprocesos considerados en los distintos niveles de detalle:

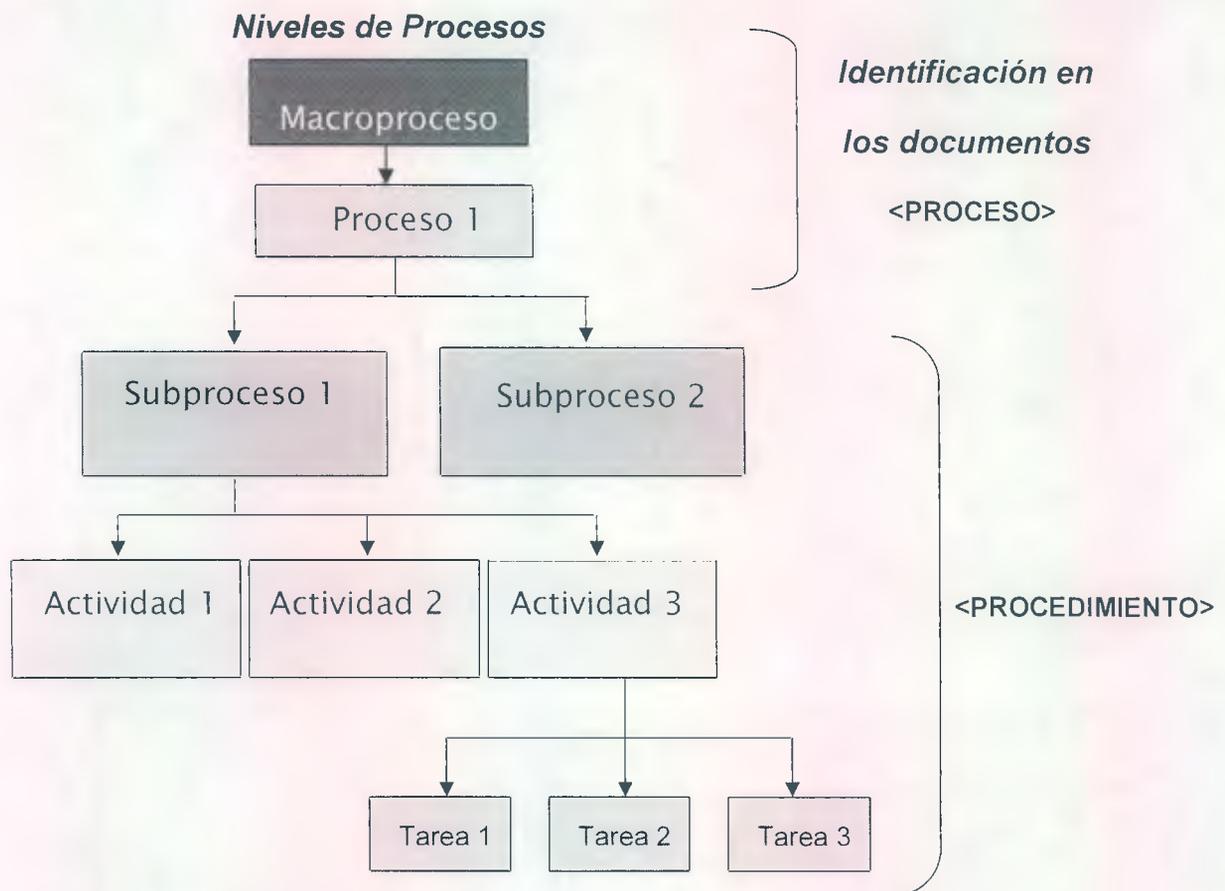
- **Macroproceso:** Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.
- **Subproceso:** Grupo de actividades que forma parte del proceso.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Actividades:** Conjunto de tareas que componen un subproceso.
- **Tarea:** Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad.

2.5. Representación Gráfica de los niveles de Procesos

En los documentos se unifican los términos macroproceso y proceso y se les denomina **proceso**; a los subprocesos y actividades se les denomina **procedimientos**, como se presenta a continuación:



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.6. Codificación de los niveles de procesos

A cada uno de los macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y subprocesos. Esta codificación es tomada del documento Mapa de Procesos o Cadena de Valor, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la A a la N (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los subprocesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva.

Ejemplo:

Macroproceso	Proceso	Subproceso
A. Gestión estratégica	A01. Análisis de la información estratégica educativa	A01.01 Análisis de la información estratégica del sector
	A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo	A02.01 Análisis y definición de estrategias para el sector educativo
		A02.02. Definición del plan de inversiones
		A02.03. Aprobación y divulgación del plan de desarrollo educativo
		A02.04. Formulación y aprobación del plan indicativo
		A02.05. Definición y aprobación de planes de acción por área
		A02.06. Formulación del plan operativo anual de inversiones POAI

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos/Apoyo y fortalecimiento a la gestión de establecimientos educativos	A03.01. Programación y ejecución de la Asistencia Técnica
		A03.02 Coordinación de la asistencia técnica
		A03.03. Seguimiento a la Asistencia técnica
	A04. Evaluación de Resultados	A04.01 Revisión general del SGC
		A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo
		A04.03. Revisión Y seguimiento del tablero de indicadores

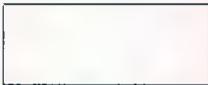
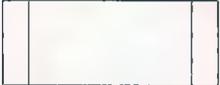
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.7. Convenciones de Diagramación

Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, para ello se presentan a continuación las convenciones utilizadas en los documentos:

Nota 1: se debe tener presente que el campo de *fecha* que aparece en los diagramas de flujo de los subproceso corresponde a la fecha de la última actualización.

Nota 2: se aclara que las actividades de los diagramas de flujo se presentan en orden lógico y secuencial y además que su numeración se da en orden ascendente (1, 2, 3... n) en la parte superior del símbolo.

SIMBOLO	NOMBRE DE DESCRIPCIÓN
	ACTIVIDAD <ul style="list-style-type: none"> Representa una acción para transformar una información recibida y crear una nueva.
	DECISIÓN <ul style="list-style-type: none"> Representa un punto dentro del proceso en que son posibles varios caminos o alternativas.
	TERMINAL <ul style="list-style-type: none"> Indica inicio o fin del diagrama. Su contenido será de "INICIO" o "FIN" según corresponda.
	DIRECCIÓN DE FLUJO <ul style="list-style-type: none"> Representa una dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las diferentes actividades.
	CONECTOR DE PAGINA <ul style="list-style-type: none"> Representa una conexión o enlace en un paso de final de página, con otro en el inicio de una página siguiente, donde continúa el diagrama. Su contenido es numérico.
	CONECTOR A OTROS DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> Representa una conexión o enlace con otro documento que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SIMBOLO	NOMBRE DE DESCRIPCIÓN
	CONECTOR A OTROS SUBPROCESOS <ul style="list-style-type: none"> • Representa una conexión o enlace con otro subproceso que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	CONECTOR <ul style="list-style-type: none"> • Representa una conexión o enlace en un paso de un documento o actividad con otro dentro del mismo procedimiento, donde continúa el diagrama. • Su contenido es numérico.

3. MACROPROCESO N ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se describe el cuerpo del manual de procesos y procedimientos para el macroproceso **N ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Proceso	Subproceso
N01. Seguimiento, análisis y mejora	N01.01. Auditorías internas de calidad
	N01.02. Acciones correctivas y preventivas
	N01.03 Control de producto/ servicio no conforme
	N01.04. Planificación de la realización del producto/servicio
N02. Administración de documentos	N02.01 Archivo de gestión
	N02.02 Archivo central
	N02.03 Archivo histórico
	N02.04 Control de documentos y datos

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO N01 SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

Ver documento "Caracterización del proceso N01 Seguimiento análisis y mejora"

4.1. SUBPROCESO N01.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

4.1.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso *N01.01 Auditorías internas de calidad*"

4.1.2. Instructivos de Formatos

4.1.2.1. Instructivo del formato N01.01.F01 Programa de auditoría interna

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F01 Programa de auditoría interna"

4.1.2.2. Instructivo del formato N01.01.F02 Plan de auditoría interna

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F02 Plan de auditoría interna"

4.1.2.3. Instructivo del formato N01.01.F03 Lista de verificación

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F03 Lista de verificación"

4.1.2.4. Instructivo del formato N01.01.F05 Informe de auditoría interna de calidad

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F04 Informe de auditoría interna de calidad"

4.1.2.5. Instructivo del formato N01.01.F06 Reporte de auditorías internas

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F05 Reporte de auditorías internas"

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1.2.6. Instructivo del formato N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores internos

Ver documento "Instructivo del formato N01.01.F06 Evaluación de desempeño para auditores internos"

4.2. SUBPROCESO N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.2.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso N01.02 Acciones correctivas y preventivas"

4.2.2. Instructivos de Formatos

4.2.2.1. Instructivo del formato N01.02.F01 Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva

Ver documento "Instructivo del formato N01.02.F01 Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva"

4.2.2.2. Instructivo del formato N01.02.F02 Registro de consolidado de seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM).

Ver documento "Instructivo del formato N01.02.F02 Registro de consolidado de seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)"

4.3. SUBPROCESO N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

4.3.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso N01.03 Control de producto no conforme"

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.3.2. Instructivos de Formatos

4.3.2.1. Instructivo del formato N01.03.F01 Registro de producto no conforme

Ver documento "Instructivo del formato N01.03.F01 Registro de producto no conforme"

4.4. SUBPROCESO N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

4.4.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso N01.04 Planificación de la realización del producto/servicio no conforme"

4.4.2. Instructivos de Formatos

4.4.2.1. Instructivo del formato N01.04.F01 Ficha técnica planificación producto/servicio

Ver documento "Instructivo del formato N01.04.F01 ficha técnica planificación producto/servicio"

5. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO N02 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Ver documento "Caracterización del proceso N02 Administración del sistema de gestión de calidad"

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1. SUBPROCESO N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN

5.1.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso *N02.01 Archivo de gestión*"

5.1.2. Instructivos de Formatos

5.1.2.1. Instructivo del formato N02.01.F01 Tabla de retención documental

Este formato se diligencia a de acuerdo a la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000); por tal motivo no se encuentra documentado un instructivo de diligenciamiento.

5.1.2.2. Instructivo del formato N02.01.F02 Control préstamo documentos

Ver documento "Instructivo del formato N02.01.F02 Control préstamo de documentos"

5.1.2.3. Instructivo del formato N02.01.F03 Inventario único documental

Ver documento "Instructivo del formato N02.01.F03 Inventario único documental"

5.1.2.4. Instructivo del formato N02.01.F04 Eliminación de documentos

Ver documento "Instructivo del formato N02.01.F04 Eliminación de documentos"

5.2. SUBPROCESO N02.02 ARCHIVO CENTRAL

5.2.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso *N02.02 Archivo central*"

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.2.2. Instructivos de Formatos

5.2.2.1. Instructivo del formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes

Ver documento "Instructivo del formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes"

5.3. SUBPROCESO N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO

5.3.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso N02.03 Archivo histórico"

5.3.2. Instructivos de Formatos

Este subproceso no tiene formatos

5.4. SUBPROCESO N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

5.4.1. Detalle del subproceso

Ver documento "Detalle del subproceso N02.04 Control de documentos y datos"

5.4.2. Instructivos de actividades

5.4.2.1. Instructivo de la actividad N02.04.A04 Elaborar, actualizar y aprobar documentos y/o formatos

Ver documento "Instructivo de la actividad N02.04.A04 Elaborar, actualizar y aprobar documentos y/o formatos"

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	MACROPROCESO N: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.4.3. Instructivos de Formatos

5.4.3.1. Instructivo del formato N02.04.F01 Listado maestro de documentos

Ver documento "Instructivo del formato N02.04.F01 Listado maestro de documentos"

5.4.3.2. Instructivo del formato N02.04.F02 Listado distribución de documentos

Ver documento "Instructivo del formato N02.04.F02 Listado distribución de documentos"

5.4.3.3. Instructivo del formato N02.04.F03 Normograma

Ver documento "Instructivo del formato N02.04.F03 Normograma"

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
“N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	30/03/05	Yaira Gutiérrez	Elaboración del Documento
2.0	12/04/2011	Daniel Contento Gómez.	Identificación del Documento
3.0	6/09/11	Aida Ivonne Agudelo	Se ajusta el diagrama SIPCO, mediante un diagrama de flujo en la cual se siguen las actividades para realizar un proceso, partiendo de las entradas del proceso, y después de realizar una serie de actividades hasta llegar al producto final o salida del proceso Se revisó, amplió y mejoró la normatividad y políticas.
4.0	01/08/2013	<i>Yoleine Rodríguez</i> Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez
Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	1
3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	1
3.1	OBJETIVO	1
3.2	ALCANCE	1
3.3	NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS	1
3.4	RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	3
3.5	SUBPROCESOS	3
3.6.1	Auditorias Interna de Calidad N01.01.	3
3.6.2	Acciones Correctivas y Preventivas N01.02.	3
3.6.3	Control del Producto no Conforme N01.03	4
3.6.4	Planificación de la realización del producto /servicio N01.04.....	5
3.6	INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	8
4.	ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”	8

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

1. INTRODUCCIÓN

Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quién debe asegurar, “líder y/o responsable del proceso”, que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Para un mayor entendimiento de la sigla SIPCO, a continuación la desagregamos

S: Supplier, Proveedores del proceso

I: Input, Entradas al proceso

P: Procesos, Proceso

C: Cestones, Cliente del proceso

O: Output, Salidas del proceso

El diagrama SIPCO, realiza una representación gráfica mediante un diagrama de flujo en la cual se siguen las actividades para realizar un proceso, partiendo de las entradas del proceso, y después de realizar una serie de actividades hasta llegar al producto final o salida del proceso

COPIA CONTROLADA



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

2. DIAGRAMA "SIPCO" DEL PROCESO N01 SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA

PROCESO	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
---------	---------	------------	--------	---------

Informe de Seguimiento
Mejoramiento Institucional

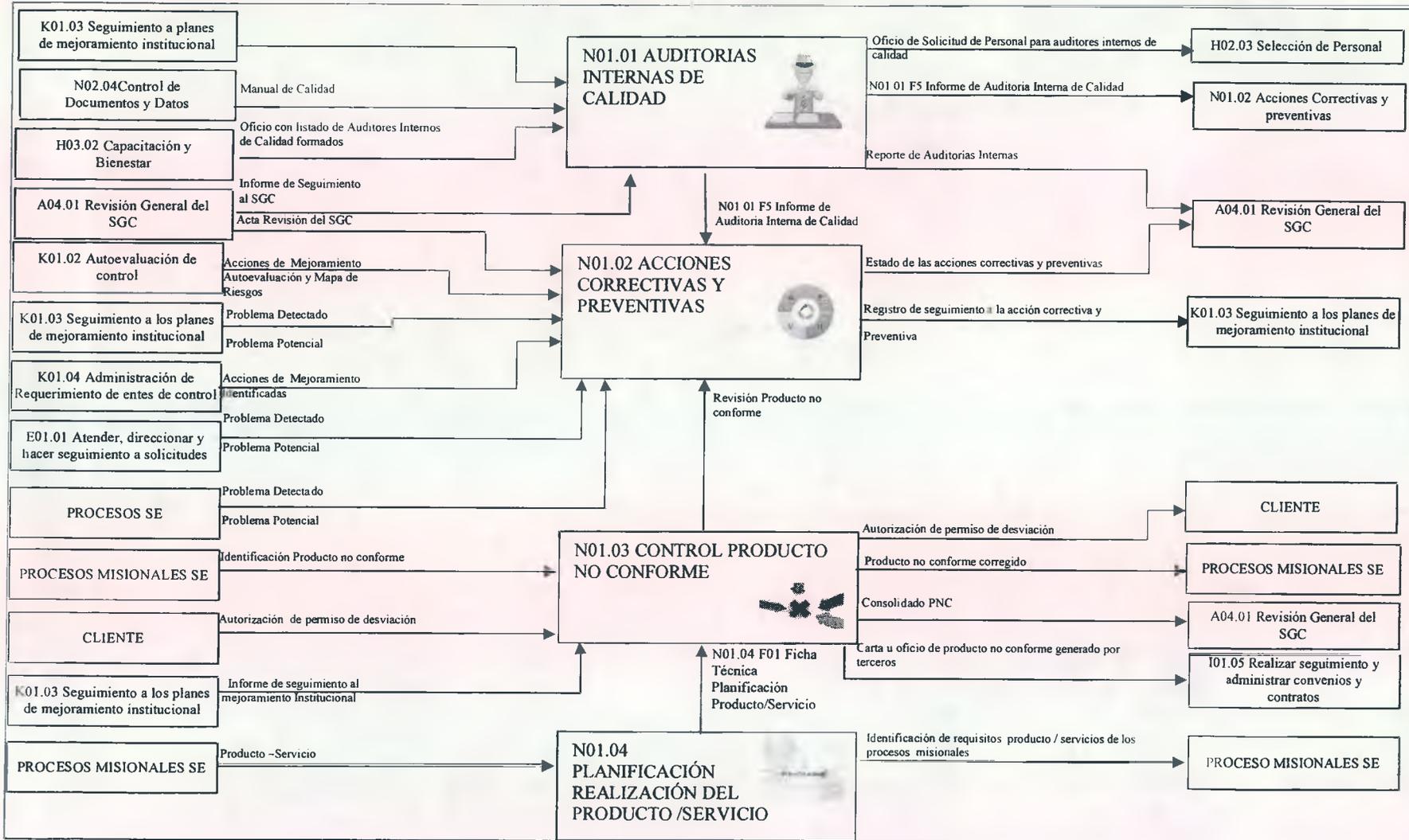


GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

COPIA CONTROLADA



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

3.1 .OBJETIVO

Direccionar las diversas actividades de seguimiento, la medición, el análisis y la mejoradelsistema de gestión de calidad necesaria para lograr la conformidad del servicio, del sistema y su permanente mejora.

3.2 ALCANCE

Inicia con la revisión periódica del sistema de gestión de calidad a través de las auditorías internas de calidad, involucra la identificación de problemas reales o potenciales del SGC y la ejecución y cierre de acciones correctivas y preventivas, finaliza con el manejo y control adecuado del producto no conforme identificado en los diferentes subprocesos de la Secretaría de Educación.

3.3 NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD:

- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia).
- Decreto 4485 de 2009. Por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Publica.
- NTC-ISO 9000:2004 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia).
- NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- NTC-GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Publica
- NTC-ISO 19011:2002Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia).

POLÍTICAS:

GENERALES

- Nombrar mediante acto administrativo al Representante de la Dirección

N01.01 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

- Planear, programar y ejecutar por lo menos una vez al año el ciclo de Auditoria Interna de Calidad para verificar el grado de cumplimiento de requisitos establecidos del Sistema de Gestión de la Calidad; la programación de Auditorias Internas de Calidad se deben considerar: el resultado del ultimo ciclo de Auditoria, procesos que representan mayor impacto al SGC y a la satisfacción del Cliente.
- Los Auditores Internos de Calidad deben cumplir con las competencias definidas (educación, formación, habilidades y experiencias), se debe cumplir el principio de independencia, es decir, no se puede auditar su propio trabajo.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

- Cuando se detecten hallazgos (No conformidades) se debe realizar el análisis de causas raíces y generar los planes de mejoramiento que garanticen la eliminación de las causas identificadas.

N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

- En el formato de Hoja de Vida es donde se encuentra la definición y seguimiento de los indicadores, en ésta se debe especificar la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.
- Los líderes de procesos son los responsables de la definición, medición y seguimiento de los indicadores como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos definidos dentro de la Secretaría.
- Los líderes de procesos son los responsables de generar los planes de mejora de acuerdo al análisis de causas raíces que se encuentren del incumplimiento real o potencial de un requisito establecido: hallazgo de Auditoría Interna y/o Externa de Calidad, detección de un producto y/o servicio no conforme, análisis de datos (Indicadores), Revisión por la Dirección, satisfacción del cliente (quejas y reclamos repetitivo y encuestas de satisfacción). Dichas acciones deben registrarse en el formato de acciones de mejora establecido según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

N01.03 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

- Los P/SNC generados por terceros, estos deben ser informados al Subproceso I01.05, para realizar el respectivo seguimiento a los convenios y contratos y así establecer las acciones necesarias de acuerdo a la Ficha Técnica del Producto y/o Servicio.
- El seguimiento a los requisitos se realiza al interior de la entidad, para evitar que un producto o servicio que no cumpla las especificaciones sea entregado a los clientes, en dado caso una entrega de un producto o servicio que incumpla los requisitos se dará tratamiento como queja y reclamo.
- Se genera acción correctiva cuando la identificación del producto no conforme indica un incumplimiento de alto impacto o riesgo para la entidad, lo cual está definido en cada N0104F01 Ficha Técnica Planificación Producto/Servicio de los procesos.
- El tratamiento sugerido puede ser una corrección, ajuste o concesión del requisito. En este último caso es importante aclarar que si en caso extremo se concede frente a un requisito legal, se debe generar la acción correctiva correspondiente.

N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO /SERVICIO

- Los requisitos de los servicios se definen en el Formato N0104F01 Ficha Técnica Planificación Producto/Servicio o los que tenga para tal efecto el Ente territorial si está implementando NTC GP 1000 y pueden definir en funciones del Cliente, Legales,

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

- Implicitos o de la SE. (CLIS)
- Los líderes de los procesos Misionales son los responsables de la identificación, definición del tratamiento y la revisión del Producto/Servicio No Conforme – P/SNC que el proceso genere.
 - Los líderes de los procesos podrán asignar a un funcionario para definir el tratamiento del P/SNC de acuerdo con la criticidad e impacto de este en la prestación del servicio y cuando se corrige un P/SNC debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

3.4 RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Representante por la Dirección del Ente territorial o su delegado en la Secretaría de Educación

3.5 SUBPROCESOS

- N01.01 Auditoria interna de Calidad
- N01.02 Acciones correctivas y Preventivas
- N01.03 Control de producto no conforme
- N01.04 Planificación de la realización del producto /servicio

3.6. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

3.6.1 Auditorias Interna de Calidad N01.01.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
N02.04 Control de Documentos y Datos	Manual de Calidad
H02.03 Selección del Personal	Oficio con listado de Auditores Internos de Calidad Formados
A04.01 Revisión General del SGC	Informe de Seguimiento al SGC

3.6.2 Acciones Correctivas y Preventivas N01.02.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
A04.01 Revisión General del SGC	Acta de Revisión por la Dirección
K01.02 Autoevaluación de Control	Acciones de Mejoramiento Autoevaluación Mapa de Riesgos
K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento	Identificación de Acciones de Mejoramiento

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

institucional	(Potenciales y reales)
K01.04 Administración de requerimientos de entes externos de control	Acciones de Mejoramiento identificadas
E01.01 Atender direccionar y hacer seguimiento a solicitudes	Acciones de Mejoramiento identificadas
Procesos del SGC de SE	Acciones de Mejoramiento identificadas
N01.03 Control Producto No Conforme	Revisión Producto No Conforme

3.6.3 Control del Producto no Conforme N01.03

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
Procesos Misionales SE	Productos/Servicios SE
E01.02 Recibir y enviar correspondencia A02. Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Educativo A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, A04.03 Revisión y Seguimiento al Tablero de Indicadores, C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matrícula Oficial, C02.03. Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia, C03.02 Gestionar Traslados, C03.03. Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar, C03.04. Inscribir Alumnos Nuevos, C03.05. Asignar Cupos, C05.01 Auditoría de Matrícula, D01. Gestión de la evaluación educativa, D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos, F01. Inspección y vigilancia a la gestión de Establecimientos educativos, F02. Legalización de Establecimientos Educativos, H01. Administrar la planta de personal, H02. Selección e inducción de personal, H04. Administración de carrera, H05. Manejo del fondo prestacional, H06. Administrar la nómina, H07. Administración de las hojas de vida,	Identificación de producto no conforme

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

I01.05 Realizar seguimiento y administrar contratos y convenios, L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica, M02.01. Atender peticiones, M03. Prestar asesoría jurídica	
Cliente	Autorización de permiso de desviación

3.6.4 Planificación de la realización del producto /servicio N01.04

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
Procesos Misionales SE	Productos/Servicios SE
N01.04 Planificación realización del producto/servicio	N01.04 F01 Ficha Técnica Planificación Producto/Servicio
E01.02 Recibir y enviar correspondencia A02. Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Educativo A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, A04.03 Revisión y Seguimiento al Tablero de Indicadores, C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matrícula Oficial, C02.03. Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia, C03.02 Gestionar Traslados, C03.03. Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar, C03.04. Inscribir Alumnos Nuevos, C03.05. Asignar Cupos, C05.01 Auditoría de Matrícula, D01. Gestión de la evaluación educativa, D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos, F01. Inspección y vigilancia a la gestión de Establecimientos educativos, F02. Legalización de Establecimientos Educativos, H01. Administrar la planta de personal, H02. Selección e inducción de personal, H04. Administración de carrera, H05. Manejo del fondo prestacional,	Identificación de producto

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
H06. Administrar la nómina, H07. Administración de las hojas de vida, I01.05 Realizar seguimiento y administrar contratos y convenios, L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica, M02.01. Atender peticiones, M03. Prestar asesoría jurídica	

3.7. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)

3.7.1 Auditorias Interna de Calidad N01.01.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
N01.02 Acciones Correctivas y Preventivas	N01.01 F05 Informe de Auditoría Interna de Calidad
H02.03 Selección de Personal	Oficio de solicitud de personal para Auditores Internos de Calidad
A04.01 Revisión General del SGC	Reporte de Auditorías Internas

3.7.2 Acciones Correctivas y Preventivas N01.02.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.	Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva
A04.01 Revisión General del SGC	Reporte de Auditorías Internas

3.7.3 Control del Producto no Conforme N01.03

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Cliente	Autorización permiso de desviación
Procesos Misionales SE	Producto/Servicio No Conforme Corregido

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
A04.01 Revisión General del SGC	Consolidado de PNC
I01.05 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos	Carta u oficio de producto no conforme generado por terceros

3.7.4 Control del Producto/ Servicio No Conforme N01. 03

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
E01.02 Recibir y enviar correspondencia A02. Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Educativo A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, A04.03 Revisión y Seguimiento al Tablero de Indicadores, C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matrícula Oficial, C02.03. Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia, C03.02 Gestionar Traslados, C03.03. Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar, C03.04. Inscribir Alumnos Nuevos, C03.05. Asignar Cupos, C05.01 Auditoría de Matrícula, D01. Gestión de la evaluación educativa, D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos, F01. Inspección y vigilancia a la gestión de Establecimientos educativos, F02. Legalización de Establecimientos Educativos, H01. Administrar la planta de personal, H02. Selección e inducción de personal, H04. Administración de carrera, H05. Manejo del fondo prestacional, H06. Administrar la nómina, H07. Administración de las hojas de vida, I01.05 Realizar seguimiento y administrar contratos y convenios, L02. Mantenimiento y soporte técnico de la	N01.04 F01 Ficha Técnica Planificación de producto/servicio

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO N01: SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
infraestructura tecnológica, M02.01. Atender peticiones, M03. Prestar asesoría jurídica	

3.6 INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	
CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
N01.001	Acciones Correctivas Eficaces
N01.002	Acciones Preventivas Eficaces
N01.003	Cumplimiento programa de auditoría interna
N01.004	Recurrencia de PNC

4. ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”

En este anexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado por la firma a cada uno de los responsables de la medición en la Secretaría.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR				
PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA				
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO				
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Código del Indicador	N01.001	Nombre del indicador	Acciones correctivas eficaces	Tipo de indicador
				Proceso
				Tablero Indicadores
				NO
Objetivo del indicador	Conocer si las decisiones tomadas para corregir las no-conformidades fueron eficaces		Pertinencia del indicador	El Sistema de gestión de calidad ofrece una herramienta de mejoramiento continuo muy valiosa, que permite detectar, analizar, controlar y eliminar las causas de No-Conformidades que estén afectando a los procesos de la SE.
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	% ACE = Acciones correctivas eficaces ACC = Acciones correctivas que eliminaron la causa de la no conformidad ACP= Acciones correctivas generadas en el período
Fórmula para su Cálculo	%ACE= ACC/ACP* 100		Aspectos metodológicos	Supervisar cada uno de los registros de seguimiento a las acciones correctivas del periodo evaluado, con el propósito de verificar si la solución planteada fue acertada y permitió eliminar la no conformidad detectada en cualquiera de los siguiente escenarios: talento humano, equipos, procesos, insumos ó instalaciones
Fuente de los datos	Conocer si las decisiones tomadas para corregir las no-conformidades fueron eficaces		Periodicidad / Fechas de medición	Trimestral
Responsable de generar el indicador	Conocer si las decisiones tomadas para corregir las no-conformidades fueron eficaces		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado de Planeación
Línea de base		Meta	Rangos de evaluación	

COPIA CONTROLADA



Ministerio de Educación Nacional
República de Colombia



Prosperidad para todos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR						
PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA						
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO						
DEFINICIÓN DEL INDICADOR						
Código del Indicador	N01.002	Nombre del indicador	Acciones preventivas eficaces		Tipo de indicador	Proceso
					Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Conocer si las decisiones tomadas para corregir la posible no-conformidades o la oportunidad de mejora identificada fueron eficaces		Pertinencia del Indicador	El Sistema de gestión de calidad ofrece una herramienta de mejoramiento continuo muy valiosa, que permite detectar, analizar, controlar y eliminar las causas de No-Conformidades potenciales que estén afectando a los procesos de la SE.		
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	% APE = Acciones preventivas eficaces APC = Acciones preventivas cerradas en el periodo API= Acciones preventivas generadas en el periodo		
Fórmula para su Cálculo	%APE= APC/API * 100		Aspectos metodológicos	Supervisar cada uno de los registros de seguimiento a las acciones preventivas del periodo evaluado, con el propósito de verificar si la identificación de las no conformidades potenciales, facilitaron la realización de las prevenciones necesarias para impedir servicios no conformes		
Fuente de los datos	Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual		
Responsable de generar el indicador	Profesional Universitario del SGC y control interno		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado de Planeación		
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR					
PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA					
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Código del Indicador	N01.003	Nombre del indicador	Cumplimiento Programa de Auditoría Interna	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Determinar si las auditorías programadas se ejecutaron en el periodo establecido para ello		Pertinencia del Indicador	La auditoría interna es una necesidad dentro cualquier sistema de gestión de calidad que requiera la mejora continua. Es una "entrada" fundamental para la revisión por la Dirección.	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	% CPAI = Cumplimiento programa de auditoría interna AE = Actividades Ejecutadas AP= Auditorías programadas	
Fórmula para su Cálculo	%CPAI= AE/AP * 100		Aspectos metodológicos	A través del seguimiento al Programa de auditorías internas, se puede definir cuáles son las actividades que le van a permitir a la SE evaluar el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos definidos y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Solamente cuando la Dirección reconoce la contribución que la auditoría interna tiene en la mejora continua de la organización y dota a esta herramienta del adecuado estatus e importancia, es cuando se empezarán a ver los beneficios.	
Fuente de los datos	Programa de auditorías /informe de auditorías internas de la calidad		Periodicidad / Fechas de medición	Cada vez que se termine de ejecutar el programa de auditorías	
Responsable de generar el indicador	Profesional Universitario del SGC y control interno		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado de Planeación	
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación	

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del Indicador	N01.004	Nombre del indicador	Recurrencia de PNC	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Determinar la naturaleza de los PNC presentados y su recurrencia para tomar acción que permita el cumplimiento de las características de los productos		Pertinencia del Indicador	El análisis del cumplimiento de las características de producto o su incumplimiento (control del producto no conforme) es una exigencia de la norma ISO 9001/2008 y de la NTC GP 1000:2009, en su numeral 843, por lo tanto, se hace necesario cumplir con éste requisito en la implantación del SGC de la SE	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	%RPNC = repetición de Producto no conforme con la misma naturaleza PNCR = Sumatoria de PNC del proceso PNCT = Total de PNC en el periodo	
Fórmula para su Cálculo	%RPNC= $\sum \text{PNCR} / \text{PNCT}$		Aspectos metodológicos	Los datos de éste indicador deben ser recopilados por medio del formato de registro de producto no conforme, el cual es diligenciado por aquellos procesos de cara al cliente	
Fuente de los datos	Registro producto no conforme		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Profesional Universitario del SGC y control interno		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado de Planeación	
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación	

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“N01.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD”

Y PROCESO
“N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/2005	Yadira Gutiérrez	Elaboración del Documento
2.0	12/04/2011	Daniel Contento	Identificación del Documento
3.0	6/09/11	Aida Ivonne Agudelo	<p>Se adecuó el objetivo del subproceso dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 – MECI y los documentos de especificaciones técnicas, quedando así: "Establecer la metodología necesaria para la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaria de Educación, que permita determinar su conformidad con los requisitos de calidad, y las disposiciones planificadas mediante una verificación independiente y objetiva."</p> <p>Actividad 7. Elaborar el plan de auditoría: El funcionario de planeación de la SE, genera el(los) plan(es) de auditoría basado en el programa de auditoría aprobado por el comité directivo, los requisitos del cliente, los riesgos para la organización de acuerdo con las políticas definidas en el documento de caracterización N01 Seguimiento, análisis y mejora. Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Proceso a auditar, asignación auditores, establecer fechas de auditoría Establecer requerimientos y definir el instrumento o metodología. Actividad 9. Realizar la revisión de la documentación pertinente y elaboración de las listas de verificación: Se unificó el nombre de Lista de verificación en todos los documentos involucrados.</p> <p>Se adecuo la información respecto a los cambios realizados en el proceso de Acciones correctivas y preventivas unificado.</p>
4.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez G
 Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	7
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	12
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	12
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	12
6.	REGISTROS	13
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	15
8.	DIAGRAMA DE FLUJO	17

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N01.01 Auditorías internas de calidad, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

2. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación, que permita determinar su conformidad con los requisitos de calidad, las disposiciones planificadas mediante una verificación independiente y objetiva.

3. ALCANCE

Inicia con la planificación del programa de auditorías internas, el cual incluye los criterios, el alcance, su frecuencia y metodología, continúa con la elaboración del plan de auditoría, su divulgación, ejecución y el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y preventivas originadas de las mismas, hasta finalizar con la evaluación del desempeño de los auditores internos que permitan tomar acciones para garantizar los resultados del proceso de auditorías en los siguientes ciclos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO

N01.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

1. Identificar el alcance y objetivo de las auditorías: El funcionario de planeación de la SE identifica el alcance y objetivo de las auditorías internas requeridas, con base en la información consignada en el informe de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, generado en el subproceso A04.01 Revisión general del SGC, y considerando los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, los requisitos del cliente, manual de calidad y los riesgos para la organización de acuerdo con las políticas definidas en el documento de caracterización N01 Seguimiento, análisis y mejora. Para lo cual se debe diligenciar el formato Programa de auditoría interna, ver anexo instructivo N01.01.F01 Programa de auditoría interna, en los campos programa No, objetivo, alcance, recursos y criterio de auditorías.

2. Identificar disponibilidad de auditores internos necesarios para ejecutar el programa de auditorías: El funcionario de planeación de la SE teniendo en cuenta el objetivo, alcance y criterios de auditoría identifica el perfil y cantidad de los auditores internos requeridos para ejecutar el programa de auditoría. Para lo cual consulta el listado de los auditores internos de calidad habilitados, solicitando a través del subproceso G01.01 Recibir, planear y distribuir requerimientos de información. Para efectuar la solicitud se debe diligenciar formato oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita.

En caso de no contar con los auditores suficientes, el funcionario de planeación de la SE, envía la solicitud de asignación de auditores internos adicionales al subproceso H02.03 Selección de personal, para efectuar la solicitud, se debe diligenciar formato oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita. La selección de auditores internos de calidad debe garantizar que el cumplimiento de las competencias definidas en el numeral 6.2.2 del manual de calidad.

Además se debe realizar una solicitud de novedades al subproceso H01.03 Administra las novedades de planta de personal, para que aquí se realice la asignación de los auditores seleccionados.

3. Seleccionar el equipo de auditores internos para el programa de auditorías: El funcionario de planeación de la SE selecciona el equipo de auditores internos y les comunica su asignación mediante el diligenciamiento del

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

formato oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación.

4. Generar el programa de auditorías: El funcionario de planeación de la SE efectúa la programación del programa de auditoría en concordancia con el objetivo y alcance establecido. Para lo cual debe diligenciar el formato Programa de auditoría interna, ver anexo instructivo N01.01.F01 Programa de auditoría interna, en los campos procesos, responsables, cronograma (meses), fecha de elaboración y elaborado por.

Nota: En caso de que se realice una sola auditoría en el día se puede unificar el plan de auditoría con el programa de auditoría. Pero si se realizan varias auditorías en un solo día, es necesario diligenciar los dos formatos.

5. Verificar el cumplimiento del programa con lo requerido: El funcionario de planeación de la SE revisa la pertinencia del programa de auditorías teniendo en cuenta que se hayan considerado las políticas definidas en el documento caracterización del proceso N01 Seguimiento, análisis y mejora, que hayan sido asignados auditores internos aprobados y que no hayan sido programados para auditar su propio trabajo, en caso de considerarlo pertinente pasa a la actividad 6, de lo contrario debe devolverse para hacer los ajustes correspondientes en la actividad 5.

6. Aprobar el programa de auditorías internas: Los funcionarios del comité directivo de la SE, cuya conformación y roles se encuentra descrito en el documento estructura, manual de funciones y perfiles de cargos, revisa la pertinencia del programa de auditorías teniendo en cuenta que se hayan considerado las políticas definidas en el documento caracterización del proceso N01 Seguimiento, análisis y mejora, que hayan sido asignados auditores internos aprobados y que no sean programados para auditar su propio trabajo, en caso de cumplir con los requisitos es aprobado el programa de auditorías, se diligencia el formato Programa de auditoría interna, ver anexo instructivo N01.01.F01 Programa de auditoría interna, en el campo aprobado por. En caso de presentarse observaciones, el documento es ajustado y se entrega nuevamente al comité directivo para su aprobación.

7. Elaborar el plan de auditoría: El funcionario de planeación de la SE, genera el(los) plan(es) de auditoría basado en el programa de auditoría aprobado por el comité directivo, los requisitos del cliente, los riesgos para la organización de acuerdo con las políticas definidas en el documento de caracterización N01 Seguimiento, análisis y mejora. Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Proceso a auditar, asignación auditores, establecer fechas de auditoría Establecer requerimientos y definir el instrumento ó metodología.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Es también una entrada indispensable, para la elaboración del plan de auditoría, el manual de calidad de la SE, puesto que en éste, se relacionan los procesos que cumplen con cada uno de los requisitos de la norma, de igual manera se encuentra establecida en él, la estrategia de la entidad, la política, los objetivos, el impacto de éstos frente a los procesos, lo cual permite una planeación integral de las auditorías del SGC.

Para generar el plan de auditoría interna se diligencia el formato plan de auditoría interna, ver anexo instructivo N01.01.F02 Plan de auditoría interna.

8. Comunicar el alcance y las responsabilidades al equipo auditor interno de calidad: El funcionario de planeación de la SE, publica en la carpeta compartida en red, para el equipo de auditores internos de calidad, el plan de auditoría. En el caso que no exista red, se realiza una reunión en la que se expone el alcance, el cronograma de auditorías y las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo auditor.

9. Realizar la revisión de la documentación pertinente y elaboración de las listas de verificación: El equipo de auditores internos de calidad de la SE elaboran las listas de verificación. Se diligencia el formato lista de verificación, ver anexo instructivo N01.01.F03 Lista de verificación.

Esta herramienta le permite al equipo de auditores internos de calidad preparar las preguntas que se deben formular en la entrevista con el auditado, facilitando su labor y la optimización del tiempo.

10. Organizar agenda de trabajo y concretar cita con el auditado: El equipo de auditores internos de calidad de la SE, realiza una entrevista inicial con el auditado (mínimo una semana antes de realizarse la auditoría), para confirmar la fecha, la hora y el sitio en que será auditado para que posea la disponibilidad de tiempo, y para que tenga en su poder los documentos pertinentes de acuerdo a la auditoría.

11. Realizar reunión de apertura con el auditado: El equipo de auditores internos de calidad de la SE confirman con el auditado el plan de auditoría, hacen un breve resumen de como se llevarán a cabo las actividades, los mecanismos de comunicación y aclaraciones de las inquietudes que presenten los auditados.

Las actividades mínimas que se deben tratar en la reunión de apertura, son:

- Presentación del equipo;
- Confirmación del objetivo y cobertura de la auditoría;
- Confirmación del plan de trabajo de la auditoría;
- Fecha y hora de la reunión final.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Para la reunión de apertura con el auditado, se diligenciará una lista de asistencia.

12. Recolección de evidencias: El equipo de auditores internos de calidad de la SE a través de preguntas, observación directa y revisión de documentación recolecta evidencia de la aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos. Se diligencia el formato lista de verificación, ver anexo instructivo N01.01.F03 Lista de verificación; en los campos cumple (sí/no) y observaciones.

13. Analizar la información registrada: El equipo de auditores internos de calidad de la SE analizan la evidencia recolectada a través de las listas de verificación y la evalúan frente a los criterios para generar los hallazgos de auditoría. Estos hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad mayor o menor u observaciones, con los criterios de auditoría.

En el caso de detectarse no conformidades u oportunidades de mejora, el equipo de auditores internos de calidad, ejecutan las actividades 1 y 2 de los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y preventivas, según sea el caso.

14. Realizar reunión de cierre: El equipo de auditores internos de calidad de la SE presentan a los auditados los hallazgos y conclusiones de la auditoría (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora), de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado, dicha información se encontrará en el informe del líder del proceso.

Las actividades mínimas que se tratan en la reunión de cierre son:

- Comentarios a los resultados de la auditoría.
- Resultados acciones correctivas y preventivas encontradas
- Firma de los participantes de la reunión

15. Diligenciar acciones que se tomarán frente a las solicitudes de acciones correctivas o preventivas: El auditado debe definir la manera con la cual eliminará la causa de la no conformidad real o potencial identificada durante la auditoría, de acuerdo con las actividades 3, 4 y 5 de los subprocesos N01.02 Acción correctiva y preventiva, según sea el caso.

16. Revisar las acciones correctivas o preventivas que plantea el auditado frente a las no conformidades reales o potenciales identificadas: El equipo de auditores internos de calidad de la SE, se reúne una semana después del cierre de la auditoría y verifica que se haya planteado la acción así como también la fecha de compromiso de cierre de la acción, si esta de acuerdo se debe diligenciar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

el formato Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El auditado deberá ejecutar las acciones planteadas, de acuerdo a la actividad 5 de los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y preventivas.

17. Realizar el informe de Auditoría: El equipo de auditores internos de calidad de la SE, elabora el informe de auditoría interna de calidad. Se diligencia el formato informe de auditoría interna de calidad, ver anexo instructivo N01.01.F04 Informe de auditoría interna de calidad, que debe contener: los hallazgos de la auditoría, y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma; las conclusiones de la auditoría; recomendaciones; y comentar el seguimiento de la auditoría.

Los registros utilizados para ejecutar las auditorías: listas de verificación, informe de auditorías, registro de reunión de apertura y reunión de cierre y el informe de auditoría, son remitidos al funcionario de planeación de la SE.

18. Realizar evaluación del desempeño de los auditores internos: El funcionario de planeación de la SE evalúa la gestión del auditor interno al terminar cada ciclo de auditorías. Para lo cual se debe diligenciar el formato evaluación de desempeño para auditores internos, ver anexo instructivo N01.01.F06 Evaluación de desempeño para auditores internos.

Cuando los resultados son menores a 7.0 puntos, el funcionario de planeación de la SE, con base a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, establece los puntos a fortalecer en el desempeño del auditor interno de calidad, y define un Plan de acción que contenga las actividades específicas que garanticen el mejoramiento del desempeño de los auditores en las próximas auditorías. Este plan de acción se registra en el campo de observaciones del formato Evaluación de desempeño para auditores internos, ver anexo instructivo N01.01.F06 Evaluación de desempeño para auditores internos. Este plan puede tener incluido una capacitación de refuerzo para el auditor, para lo cual se debe enviar la necesidad de capacitación al subproceso H03.02 Capacitación y bienestar, para que se realice la capacitación.

El funcionario de planeación de la SE realiza seguimiento del plan de acción definido, en caso que no se esté dando cumplimiento se comunica al Comité Directivo, cuya conformación y roles se encuentra descrito en el documento estructura, manual de funciones y perfiles de cargos, para que se tome la decisión sobre el auditor para el siguiente programa de auditorías.

19. Generar reporte de auditorías internas: El funcionario de planeación de la SE, una vez haya consolidado toda la información relativa al programa de auditorías realiza un resumen de las auditorías, de los hallazgos y las

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

oportunidades de mejora generadas de las auditorías internas y el cumplimiento del programa de auditorías. Para lo cual se debe diligenciar el formato reporte de auditorías internas, ver anexo instructivo N01.01.F05 Reporte de auditorías internas, y lo envía al subproceso A04.01 Revisión general del SGC.

20. Realizar las actividades de seguimiento: El funcionario de planeación de la SE, efectúa el seguimiento para observar que las acciones tomadas, efectivamente se hayan realizado. Lo anterior de acuerdo a la actividad 7 de los subprocesos N01.02 Acciones Correctivas y Preventivas.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

4.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Planeación	<p>Realizar el programa de auditorías, definir los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, comunicarlo a las partes interesadas, coordinar y elaborar el cronograma de auditorías, seleccionar el equipo auditor, asegurarse de la realización de las auditorías, asegurarse de la revisión y aprobación de los informes de la auditoría, y asegurarse del seguimiento de la auditoría, si es aplicable.</p> <p>Verificar el cumplimiento de las actividades del equipo auditor y efectuar la evaluación de desempeño de los mismos.</p> <p>Realizar todas las actividades de las auditorías en sitio, realizar la agenda de trabajo, realizar la lista de verificación y realizar el informe del programa de auditorías.</p>
Comité Directivo	Revisar y aprobar el programa de auditoría.
Áreas de la SE	Establecer las actividades a seguir para eliminar la causa de la no conformidad, establecer la acción correctiva y/o preventiva a seguir.

4.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
N/A	

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

5. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N01.01.F01 Programa de auditoría interna	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC / medio físico en carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	Medio magnético en computador del profesional universitario del SGC/Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
N01.01.F02 Plan de auditoría interna	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC / medio físico en carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	Medio magnético en computador del profesional universitario del SGC/Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
N01.01.F03 Lista de verificación	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC / medio físico en carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	Medio magnético en computador del profesional universitario del SGC/Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
Lista de	Técnico ^M	Medio magnético en	Medio magnético en	Según tabla de retención	Archivo central

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
Asistencia Formato H03-02-F03 ó del Ente Territorial	administrativo u operativo del SGC	carpeta de auditorías al SGC / medio físico en carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	computador del profesional universitario del SGC/ Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación	documental del Ente Territorial	
N01.01.F05 Informe de auditoria interna de Calidad	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC / medio físico en carpeta identificada con el nombre del registro	Medio magnético en computador del profesional universitario del SGC/Medio Físico en el Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación.	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
N01.01.F06 Reporte auditorias internas	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorias al SGC / medio físico en carpeta identificada con el nombre del registro	Medio magnético en computador del profesional universitario del SGC/Medio Físico en el Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación.	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores Internos	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC / medio físico en	Medio magnético en computador del profesional universitario	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
		carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	del SGC/ Medio Físico en el archivo de gestión del área de Planeación		
N01.02.F01 Registro de acciones correctivas y preventivas		Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N01.02 Acciones Correctivas y preventivas			
M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1)		Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso M03.01.F03 Revisar actos administrativos			

(1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser Resolución, decreto o carta u oficio.

6. DOCUMENTOS EXTERNOS

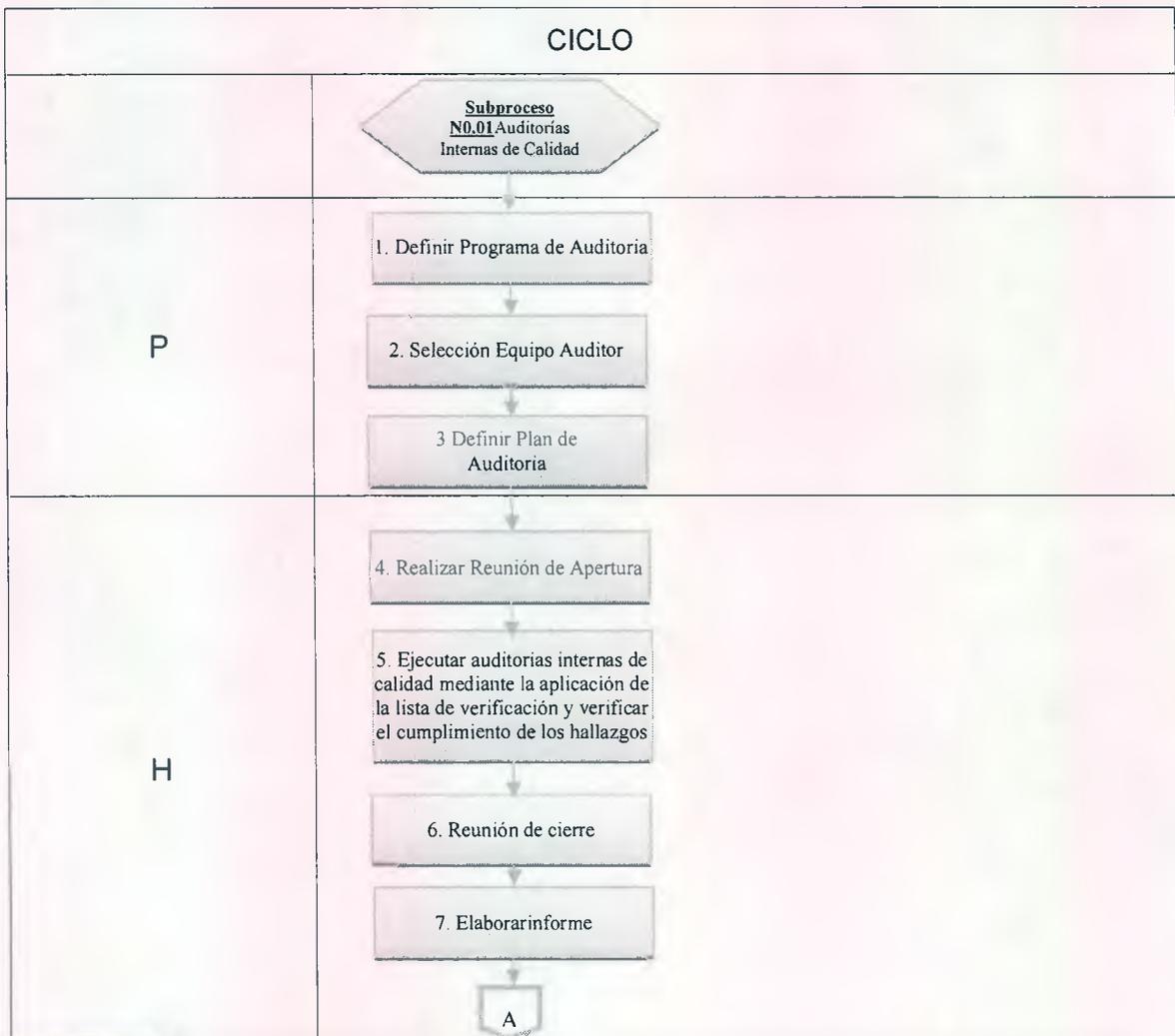
Documentos externos	Fuente de datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Ley 872 del 30 de diciembre de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia)	Congreso de la República	30 de diciembre de 2003
NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia)	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2000

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

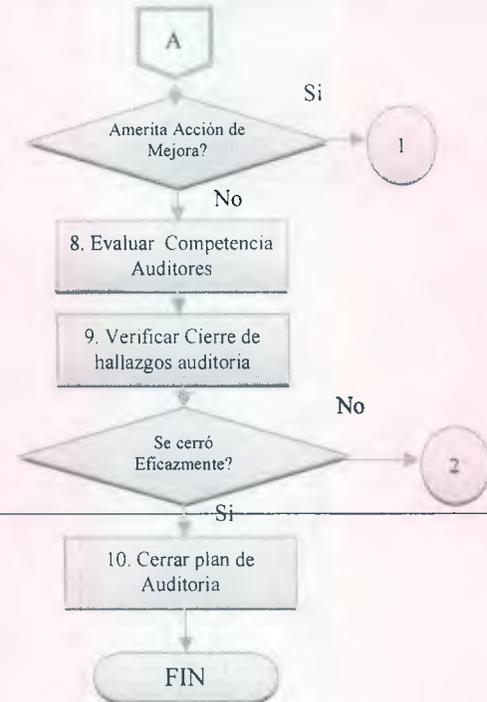
Documentos externos	Fuente de datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 10000. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009
NTC-ISO 19011 Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad (este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2002

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

7. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N01.01. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CICLO	
V	 <pre> graph TD A[A] --> D1{¿Amerita Acción de Mejora?} D1 -- Si --> C1((1)) D1 -- No --> B[8. Evaluar Competencia Auditores] B --> C[9. Verificar Cierre de hallazgos auditoria] C --> D2{¿Se cerró Eficazmente?} D2 -- Si --> E[10. Cerrar plan de Auditoria] E --> F([FIN]) D2 -- No --> C2((2)) </pre>
A	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	N01.01 Auditorias Internas de Calidad
FORMATOS ASOCIADOS	N01.01.F01 Programa de Auditoria. N01.01.F02 Plan de Auditoria N01.01.F03 Lista de Verificación N01.01.F05 Informe de Auditoria N01.01.F06 Reporte de Auditorias N01.01.F07 Evaluación de Auditores

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA"

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
"N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA"

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA”

1. PROPÓSITO

Planificar las actividades anuales de las auditorías internas de calidad de la SE, identificando los responsables y requisitos definidos en los criterios de Auditoría (NTC-ISO 9001, NTC-GP 1000 o Subprocesos) que se van a verificar en cada uno de los procesos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Programa No.	Registrar el número de identificación del programa
Fecha de Elaboración	Registrar la fecha en la cual se elabora el programa de auditoría
Objetivo	Describir el propósito principal que se pretende obtener con la ejecución del programa de auditoría. Lo que se pretende verificar o evaluar.
Alcance	Describir los aspectos del sistema de gestión de la calidad que comprende la auditoría (por ejemplo: toda la organización o unos procesos específicos o un proveedor/contratista)
Recursos	Describir los materiales, mano de obra, instalaciones etc. y sus costos asociados, necesarios para ejecutar el programa de auditoría.
Documentos de referencia	Relacionar los documentos que se tendrán en cuenta durante la ejecución del programa de auditoría, y que deberán ser revisados y estudiados por el equipo auditor.
Macroproceso	Registrar el nombre del macroproceso al cual pertenece la actividad a auditar.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F01 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Subproceso	Registrar el nombre y código subproceso a evaluar ó actividad específica que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Cargo Responsable de la SE	Registrar el cargo de la persona responsable de proceso o actividad auditada
Meses	Identificación del mes y semana en la que se planifica la actividad. Registrar una x en la semana o semanas programadas, facilitando el seguimiento del tiempo planificado vs. el tiempo real de la ejecución
Elaborado por	Registrar el nombre y firma de la persona que elaboró el programa.
Aprobado por	Registrar el(los) nombre(s) y firma(s) de la persona(s) que aprobó el programa.

3. FORMATO

Ver anexo formato Programa de auditoría interna.

Este anexo se compone de 1 página.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

Código: N01.01.F01

Versión: 2

Fecha: 01/08/2013

PROGRAMA No				FECHA DE ELABORACIÓN									
OBJETIVO													
ALCANCE													
RECURSOS													
DOCUMENTOS DE REFERENCIA													
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	Cargo Responsable en la SE	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10
ELABORADO POR:								APROBADO POR:					

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F02. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N01.01.F02 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F02. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo Firma:	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez Granados

Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F02. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA"

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F02. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA”

1. PROPÓSITO

Planificar las actividades de los ciclos de las auditorías internas de calidad de la SE, identificando el alcance, designación de auditores y auditados, criterios, cronograma de auditoría y procesos a auditar.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso Auditado	Registrar el nombre del macroproceso a auditar
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Sub Proceso	Nombre y código subproceso a evaluar ó actividad específica que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Objetivo de la Auditoria	Definir el propósito de la auditoría interna de calidad, para evaluar los procesos de la SE y verificar el cumplimiento de requisitos preestablecidos y requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008
Alcance de la Auditoria	Registrar los procesos y/o actividades que se van a auditar
Criterios de Auditoria	Registrar las Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos
Auditor Líder	Registrar el nombre del Auditor que guiará al equipo auditor.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F02. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Equipo Auditor	Registrar los nombres del resto de los auditores que participarán en las auditorías internas de calidad
Fecha y Hora de Reunión Apertura	Registrar la Fecha y la hora en la cual se ejecutara la reunión de apertura de la auditoria
Fecha y Hora de Reunión de Cierre	Registrar la fecha y la hora en la cual se ejecutara la reunión de cierre de la auditoria
Fecha	Registrar la fecha en la cual se auditará el Subproceso y/o la actividad
Hora	Registrar la hora en la cual se auditará el Subproceso y/o la actividad
Sub Proceso y/o Actividad	Registrar el nombre del Sub Proceso y/o la Actividad la cual será auditada.
Responsable en la SE	Registrar el nombre del funcionario de la SE, encargado del sub proceso, o del responsable de la actividad que se va a auditar.
Equipo Auditor	Registrar el nombre de las personas quienes realizaran la auditoría
Firma Auditor Líder	El auditor líder designado registrar su firma
Firma Responsable en la SE	El Gerente de Modernización registrar su firma para ña aprobando el Plan de Auditoria
Fecha	Registrar la fecha en la cual se aprueba el Plan de Auditoria.

3. FORMATO

Ver anexo formato Plan de auditoría interna.

Este anexo se compone de 1 páginas.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

Código: N01.01.F02
 Versión: 2
 Fecha: 01/08/2013

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

MACROPROCESO AUDITADO:

Página: 1 de 1

PROCESO:		SUB PROCESO:	
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:		ALCANCE DE LA AUDITORÍA	
CRITERIOS DE AUDITORIA:		(Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)	
AUDITOR LIDER:		EQUIPO AUDITOR:	
FECHA Y HORA DE REUNION DE APERTURA:		FECHA Y HORA DE REUNION DE CIERRE:	
FECHA	HORA	SUBPROCESO Y/O ACTIVIDAD	RESPONSABLE EN LA SE:

FIRMA AUDITOR LIDER:	FIRMA RESPONSABLE EN LA SE:	FECHA:
-----------------------------	------------------------------------	---------------

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F03. LISTA DE VERIFICACIÓN”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N01.01.F03 LISTA DE VERIFICACIÓN”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F03. LISTA DE VERIFICACIÓN”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo Firma:	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez
 Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F03. LISTA DE VERIFICACIÓN"

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F03. LISTA DE VERIFICACIÓN”

1. PROPÓSITO

Contar con un instrumento que permita listar los puntos para ser auditados, suministrando información de documentación usada para establecer evidencia objetiva.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registre el nombre del macroproceso al cual pertenece la actividad a auditar.
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Sub Proceso	Registrar el nombre y código subproceso a evaluar ó actividad específica que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Fecha	Registrar la fecha en la cual se utiliza el formato, es decir fecha en la cual se genera la lista de verificación de la auditoria
Auditor Líder	Registrar el nombre del Auditor que guiará al equipo auditor.
Equipo Auditor	Registrar el (los) nombre(s) del resto de los auditores que participarán en las auditorías internas de calidad; en caso de que se presente más de un auditor interno.
Responsable en la SE	Registrar el nombre y cargo del funcionario responsable o asignado por parte de la SE, quien será auditado.
Alcance	Se determinar el grado de conformidad al proceso.
Criterios de Auditoría	Registrar las Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000, MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F03. LISTA DE VERIFICACIÓN”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos
Objetivo de la Auditoria	Definir el propósito de la auditoría interna de calidad, para evaluar los procesos de la SE y verificar el cumplimiento de requisitos preestablecidos y requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008
Requisito	Registrar todas aquellas condiciones necesarias para que la ejecución de la actividad se cumpla.
Preguntas	Registrar las preguntas que se efectuara en la auditoria, la cual se elabora bajo criterios que permitan revisar el funcionamiento correcto de las actividades y el Ciclo PHVA.
Hallazgo	Marcar con un X, en la casilla a la cual corresponda el Hallazgo: C: Conforme NC Mayor: No Conformidad Mayor NC Menor: No Conformidad Menor OBS: Observación
Observaciones hallazgos	Registrar una breve descripción de las evidencias que generaron el hallazgo y del porqué de la determinación del mismo.

3. FORMATO

Ver anexo formato Lista de verificación.

Este anexo se compone de 1 página.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR		Código: N01.01.F03 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		
MACROPROCESO:	PROCESO:	SUBPROCESO:
FECHA:	AUDITOR LIDER:	EQUIPO AUDITOR:
RESPONSABLE EN LA SE:		CARGO (S)
ALCANCE: Determinar el grado de conformidad del proceso.		
CRITERIOS DE AUDITORIA: (Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:		

C: Conforme

NC: No Conformidad

OBS: Observación

	REQUISITO	PREGUNTAS	HALLAZGO				OBSERVACIONES / HALLAZGOS
			C	NC Mayor	NC Menor	OBS	
PLANEAR							

	REQUISITO	PREGUNTAS	HALLAZGO				OBSERVACIONES / HALLAZGOS
			C	NC Mayor	NC Menor	OBS	
HACER							

	REQUISITO	PREGUNTAS	HALLAZGO				OBSERVACIONES / HALLAZGOS
			C	NC Mayor	NC Menor	OBS	
VERIFICAR							

	REQUISITO	PREGUNTAS	HALLAZGO				OBSERVACIONES / HALLAZGOS
			C	NC Mayor	NC Menor	OBS	
ACTUAR							

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD"

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
"N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE
CALIDAD"

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del documento
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez Granados

Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD"

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	6

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD”

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito mostrar al usuario el formato de Informe de Auditorías de Calidad y como deben ser diligenciados cada uno de los campos que lo conforman.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registrar el nombre del macro procesó al cual pertenece la actividad a auditar.
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Sub Proceso Auditado	Registrar el nombre y código subproceso a Auditar.
Auditor Líder	Registrar el nombre del Auditor que guiará al equipo auditor.
Equipo Auditor	Registrar el(los) nombre(s) del resto de los auditores que participarán en las auditorías internas de calidad; en caso de que sea más de un auditor.
Responsable en la SE	Registrar el nombre del funcionario de la SE, encargado del subproceso, o del responsable de la actividad que se va a auditar.
Objetivo de la Auditoria	Registrar el propósito de la auditoría interna de calidad, para evaluar los procesos de la SE y verificar el cumplimiento de requisitos preestablecidos y requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2008

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Alcance de la Auditoria	Registrar los procesos y/o actividades que se van a auditar
Documentos de Referencia	Registrar las Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000, MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos
No.	Registrar el número consecutivo de la fortalezas a describir
Fortalezas	Registrar una descripción de las actividades en las cuales se encuentra un alto grado de cumplimiento y que ayudan al buen desempeño del proceso.
No.	Registrar el número consecutivo de las No Conformidades a describir
Requisito	Registrar el número de requisito que se incumplió de los criterios establecidos para la Auditoria (Ejemplo: Ley, Decreto, numeral de la GP 1000 o NTC-ISO 9001)
Descripción de la No Conformidad	Registrar la No Conformidad (Hallazgo) las cuales se determina el no cumplimiento de la actividad y que lo determina como una no conformidad por parte del equipo auditor
No.	Registrar el número consecutivo de las oportunidades de mejora a describir
Oportunidades de Mejora	Registrar las oportunidades de mejora encontradas en la Auditoria; estas no son No Conformidades.
Conclusiones de la	Registrar las conclusiones producto de la auditoria, en

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F04. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Auditoria	la cual se informa del resultado de la misma.
Firma Auditor Líder	El auditor líder designado registra su firma
Firma Responsable en la SE	Firma del funcionario de la SE, responsable del proceso auditado.
Fecha de Cierre de la Auditoria	Registrar la fecha en la cual se realizó el cierre de la auditoría.

3. FORMATO

Ver anexo formato Informe de auditoría interna de calidad.

Este anexo se compone de 2 páginas.

 <p>DEPARTAMENTO DEL CESAR</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F04 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	

MACROPROCESO/ PROCESO:	
------------------------	--

SUBPROCESO AUDITADO	FECHA DE LA AUDITORIA
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
RESPONSABLE EN LA SE:	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

ALCANCE DE LA AUDITORIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)
(Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

No.	FORTALEZAS

 <p>DEPARTAMENTO DEL CESAR</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F04 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	

No	REQUISITO	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
No	OPORTUNIDADES DE MEJORA	
CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA		

FIRMA DEL AUDITOR LIDER: _____

FIRMA RESPONSABLE SE (AUDITADO): _____

FECHA DE CIERRE DE AUDITORIA: _____

 DEPARTAMENTO DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F05 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”	

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

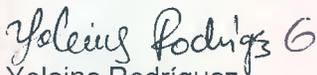
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”

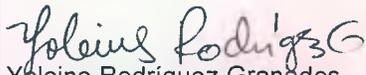
Agosto de 2013

 DEPARTAMENTO DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F05 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”	

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Ivonne Agudelo Pulido	Elaboración del documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


 Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 DEPARTAMENTO DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F05 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”	

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 DEPARTAMENTO DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F05 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”	

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito dar a instrucciones del diligenciamiento del Formato N01.01.F05 Reporte de Auditorías Internas.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Objetivo de la Auditoria	Registrar el “porque y para que” se realiza la auditoria, es decir a que se quiere llegar.
Auditor líder	Registrar el nombre del funcionario que lideró al equipo auditor
Criterios de Auditoria	Registrar las referencia a las especificaciones, normas, requisitos del cliente, requisitos de ley, requisitos de la organización, reglamentos, manual de calidad, procedimientos, plan de calidad, contra los cuales se evaluaron los procesos auditados.
Alcance	Registrar exactamente los límites de la auditoría, los subprocesos que fueron auditados en cada proceso.
Fecha de elaboración	Registrar la fecha en que se elabora el Reporte.
Macroproceso	Registrar el nombre del macroproceso al cual pertenece la actividad a auditar.
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo o requerimiento de Entes de Control o Externos.
Subproceso	Registrar el nombre y código subproceso a evaluar o actividad específica que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo o requerimiento de

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR	Código: N01.01.F05 Versión: 2 Fecha: 01/08/2013
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F05 REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS”	

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	Entes de Control o Externos.
Fecha de Auditoría	Registrar la fecha en la cual se realizó la auditoria del Subproceso
Responsable de la SE	Registrar el nombre del funcionario responsable de la Actividad o Subproceso auditado
Tipo de Hallazgo	Registrar el tipo de Hallazgo generado en la auditoria, Si fue conforme, no conforme, observación u oportunidad de Mejora
Tipo de Acción Detectada	Registrar el tipo de acción correctiva o preventiva
Fecha de Ejecución	Registrar la fecha en la cual se ejecutara la acción; sea correctiva o preventiva
Equipo Auditor	Registrar los nombres de los auditores que participarán en las auditorías internas de calidad
Resultado de la Evaluación de Desempeño del Auditor Interno	Registrar la calificación obtenida del auditor interno en la evaluación realizada
Conclusiones u Observaciones	Registrar las conclusiones u observaciones pertinentes acorde a los datos consignados en el Reporte de Auditoria.
Elaboro	Registrar el nombre de la persona responsable de la elaboración del Reporte de Auditoria

3. FORMATO

Ver anexo formato Reporte de auditorías internas.

Este anexo se compone de 1 página.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F06 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA AUDITORES INTERNOS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N01.01.F06 *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA
AUDITORES INTERNOS*”

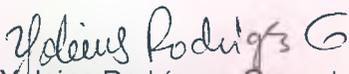
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F06 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA AUDITORES INTERNOS”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodriguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


 Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F06 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA AUDITORES INTERNOS”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F06 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA AUDITORES INTERNOS”

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito garantizar la correcta aplicación del formato N01.01.F06 Evaluación de Desempeño para Auditores Internos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Nombre del Auditor Interno	Registrar el nombre del auditor que ejecuto la auditoría.
Período de auditoría	Registrar el periodo que se ejecuto la auditoria de acuerdo al N01.01 F01 programa de Auditoría Interna
Fecha de Auditorias	Registrar la fecha en la cual se realizó la auditoria
Macroproceso / Proceso / Subproceso Auditados:	Registrar el nombre del Macroproceso, Proceso y/o Subprocesos en los cuales se desarrolló la auditoria por parte del auditor interno.
Evaluador	Registrar el nombre del funcionario que realizará la evaluación
Criterios de evaluación	<p>Registrar los criterios que se tendrán en cuenta para la evaluación, frente a éstos se debe colocar una X acorde a la calificación, si es Deficiente, Regular o Bueno.</p> <p>Criterios a Evaluar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud frente a la ejecución de las auditorías ✓ Cumplimiento del cronograma de auditorías ✓ Calidad de los reportes ✓ Cumplimiento en la entrega de los reportes ✓ Reproceso a los informes de auditoría entregados ✓ Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.01.F06 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA AUDITORES INTERNOS”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Promedio Parcial	Registrar la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada criterio de evaluación
Observaciones	Registrar las observaciones respecto al evaluado específicamente todos aquellos aspectos que se relacionen con su desempeño como auditor
Puntaje total de la evaluación	Registrar la sumatoria de los puntajes asignados frente a cada criterio
Firma del Evaluador	Registrar la firma del funcionario que realiza la evaluación
Fecha de Evaluación	Registrar la fecha en la cual se realiza la evaluación.

3. FORMATO

Ver anexo formato Evaluación de desempeño para auditores internos.

Este anexo se compone de 1 página.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

Código: N01.01.F06
 Versión: 2
 Fecha: 01/08/2013

Evaluación de desempeño para Auditores Internos

Nombre del Auditor Interno:	Período de auditoría:	Fecha de Auditorías:
Macroproceso / Proceso / Subproceso Auditados:	Evaluador:	

1	Criterios de evaluación	DEFICIENTE (Entre 1 y 2)	REGULAR (3)	BUENO (Entre 4 y 5)
A	Actitud frente a la ejecución de las auditorías			
B	Cumplimiento del cronograma de auditorías			
C	Calidad de los reportes			
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes			
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados			
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados			
	Promedio Parcial			

2 Observaciones

Puntaje total de la evaluación:	
Firma del Evaluador: _____	Fecha de evaluación:

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD”

Y PROCESO
“N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	<i>Yoleine Rodríguez G</i> Yoleine Rodríguez Granados	<i>Unificación AC y AP</i> Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez G
 Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	8
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	8
5.2.	ÉNTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	8
6.	REGISTROS	8
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	9
8.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	11

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N01.02 Acciones correctivas y preventivas, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

2. OBJETIVO

Establecer las directrices para determinar, implementar y revisar las acciones de mejora (Acciones Correctivas y Preventivas) con el fin de asegurar la eliminación de las causas de no conformidades reales y potenciales en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. ALCANCE

Inicia con el registro de la no conformidad detectada de los diferentes subprocesos, continúa con el análisis del problema para determinar las causas de la no conformidad, la definición del plan de acción requerido para eliminar la causa de la no conformidad y la ejecución de planes de acción definidos. Finaliza con la revisión de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas y el reporte de las acciones correctivas y preventivas, el cual es enviado al subproceso K01.03. Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. Describir el problema: El funcionario designado que detectó la no conformidad debe diligenciar el formato reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora. Los campos a diligenciar son: 1. Información del macroproceso, proceso y subproceso, Fecha, Responsable de la SE del Macroproceso, 2. Tipo de acción a aplicar, 3. origen de la acción, 4. descripción de la no conformidad, problema, oportunidad de mejora y/o problema potencial 5. Identificada por 6. Metodología utilizada para el análisis de causas 7. Identificación de las causas 8. Plan de acción 9. Seguimiento plan de acción 10. Verificación del objetivo de acción 11. Eficacia de la acción.

Los problemas han sido detectados a través de:

- Las acciones de mejoramiento de autoevaluación y matriz de riesgos generados en el subproceso K01.02 Autoevaluación de control
- Las acciones de mejoramiento correctivas identificadas con entes externos de control, generadas en el subproceso K01.04 Administración de requerimientos de entes externos de control.
- El reporte de atención al ciudadano, generado en el proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia.
- El informe de auditorías internas generado en el subproceso N01.01 Auditorías internas de calidad.
- Problemas detectados como resultado del análisis de datos y el seguimiento a los procesos de la SE.
- Problemas detectados, a través de quejas, generadas en el subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, y como correspondencia devuelta, generada en el subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia.

Las quejas de los clientes se catalogan como no conformidades y por lo tanto ameritan ejecutar una acción correctiva.

2. Asignar el equipo de trabajo: El líder del proceso, asigna un equipo de trabajo que debe analizar el problema, este equipo está constituido por funcionarios directamente implicados en el proceso.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

3. Analizar las causas del problema: Los funcionarios designados de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación, realizan un análisis de las posibles causas por las que ocurrió el problema, se recomienda utilizar las técnicas de los 5 porqués, las 6 Ms y/o lluvia de ideas o cualquier otra técnica de análisis de causas.

Lluvia de ideas que tiene en cuenta los siguientes pasos:

- Definir el objetivo o asunto a resolver
- Establecer un tiempo para pensar
- Generar tantas ideas como sea posible
- Desarrollar análisis y discusión
- Asegurar la participación de todos los participantes
- Registrar todas las ideas

El análisis se debe diligenciar en campo 6. Metodología utilizada para el análisis de causas del formato reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4. Establecer un plan de acción: El líder del proceso en conjunto con los funcionarios designados establecen un plan de acción que se debe diligenciar en el campo 8. Plan de acción., del formato reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora.

5. Ejecutar el plan de acción: El funcionario designado identificado en el plan de acción, ejecuta las actividades asignadas en el numeral 8. Plan de acción., del formato reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora.

6. Verificar la eficacia de la acción correctiva o preventiva: El funcionario de planeación de la Secretaria de Educación diligencia el formato registro de seguimiento de la acción correctiva y preventiva (9. Seguimiento plan de acción, 10. Verificación del objetivo de acción y 11. Eficacia de la acción.), ver anexo instructivo N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora, donde describe si la acción tomada se realizó en la fecha que se debía realizar, si la acción tomada efectivamente eliminó el problema o si se debe tomar otra acción porque la anterior no fue suficiente (se diligencia la casilla estado del problema: abierto), de ser esto último se debe volver a la actividad 4. Si la acción eliminó el problema se cierra y se realiza la confirmación en la casilla respectiva (estado del problema: cerrado).

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

La información de las acciones correctivas ejecutadas es enviada al subproceso K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional, el cual reporta el informe consolidado para la revisión por la alta dirección de Secretaria de Educación.

7. **Consolidar el estado de las acciones correctivas y preventivas:** Se deberá en el formato N01 02 F02 Consolidado del seguimiento de las acciones preventivas y de mejora (ACPM) consolidar el tipo de acción, el proceso, la descripción del hallazgo, el origen las fechas de detección, limite de compromiso y cumplimiento, si está cerrada y comentarios.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Detectar las no conformidades Analizar las causas del problema y determinar las acciones correctivas a tomar para eliminar las causas
Planeación	Verificar que las acciones correctivas se realizan y son efectivas.

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
N/A	

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N01.02.F01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora	Técnico administrativo u operativo del SGC	Medio magnético en carpeta de auditorías al SGC PC Técnico administrativo u operativo del SGC / medio físico en carpeta debidamente identificada con el nombre del registro	Archivo de gestión del área de planeación.	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Archivo central
				Según tabla de retención documental del Ente Territorial	
				Durante el ciclo de auditorías internas vigente.	

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

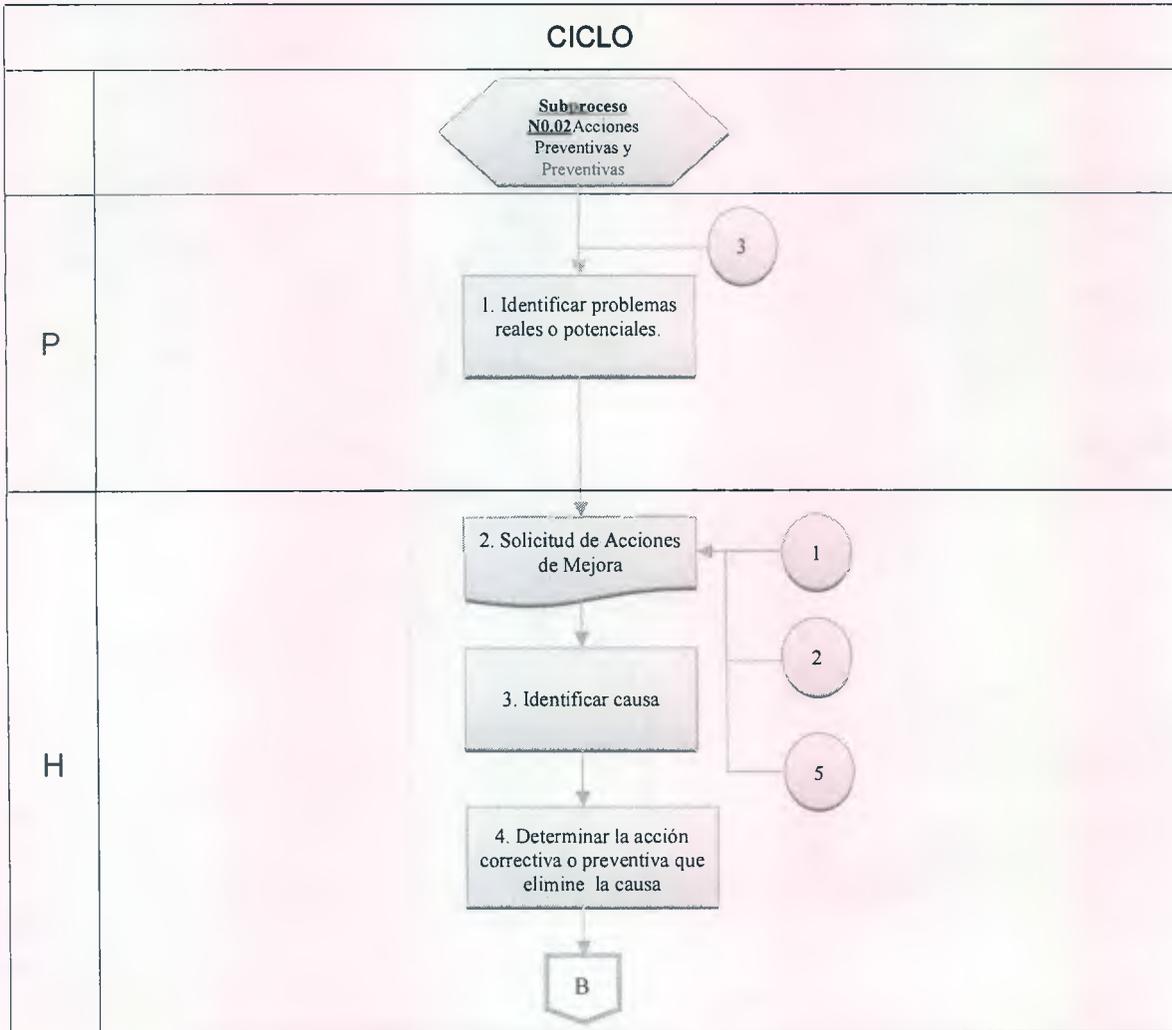
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2005
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

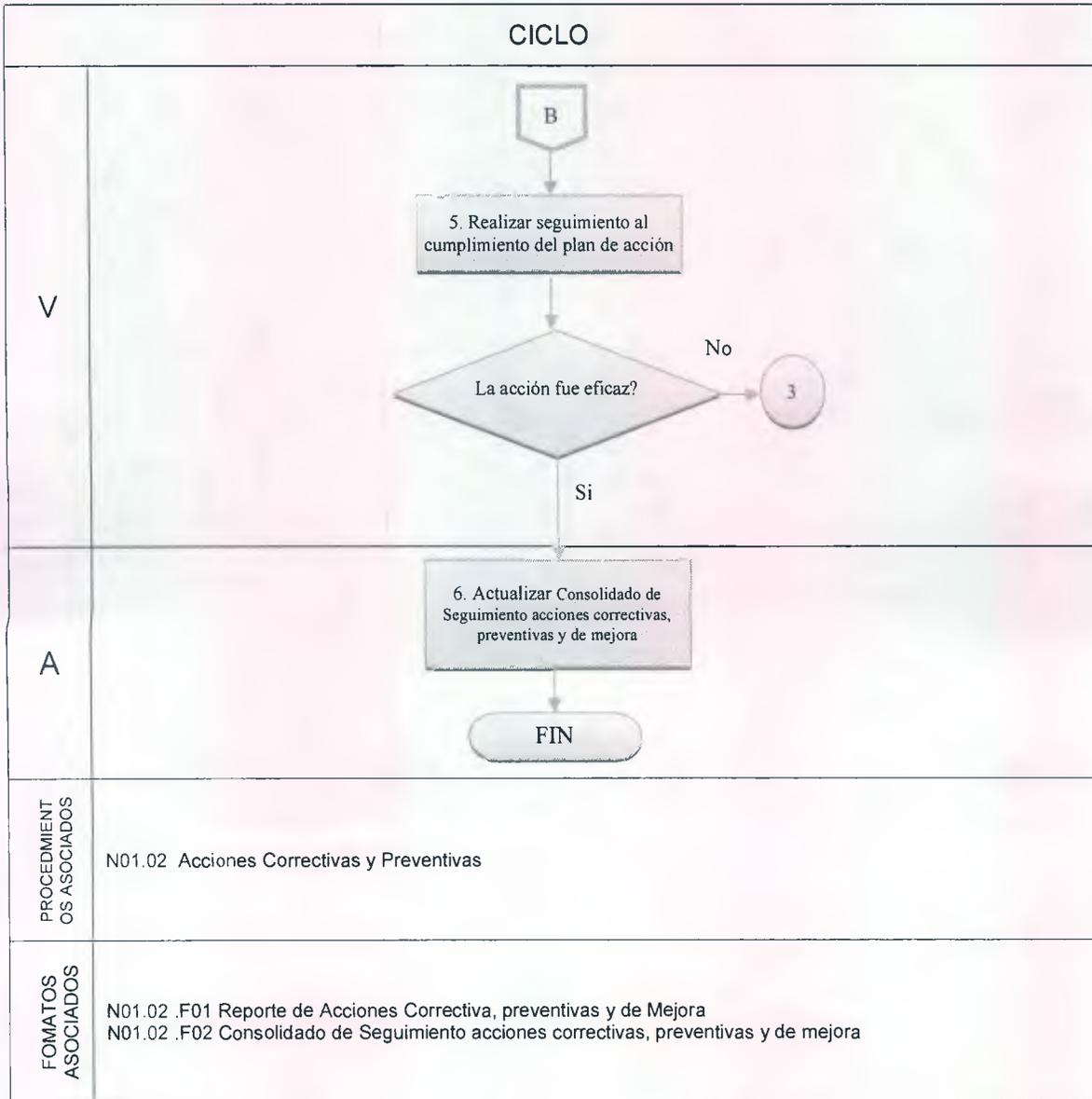
Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios. Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia	Congreso de la República	30 de Diciembre de 2003
--	--------------------------	-------------------------

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

8. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”



COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
**Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación**

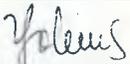
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
**“N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN
CORRECTIVA Y PREVENTIVA”**

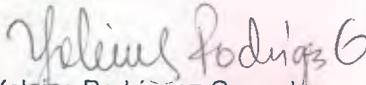
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


 Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013
[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO.....	4
3.	FORMATO	7

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito mostrar al usuario del registro de seguimiento de la acción correctiva y preventiva, como deben ser diligenciados cada uno de los campos que lo conforman.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registrar el nombre del macroproceso al cual pertenece la actividad a auditar.
Proceso	Registrar el nombre del proceso a evaluar que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Subproceso	Registrar el nombre y código subproceso a evaluar ó actividad específica que requiere verificación por solicitud del Comité Directivo ó requerimiento de Entes de Control ó Externos.
Fecha	Registrar la fecha en la cual se genera el reporte de acciones correctivas, preventivas y de Mejora.
Tipo de Acción a Aplicar	Marcar con una X la casilla correspondiente a la acción a aplicar
Origen de la Acción	Marcar con una X en la casilla correspondiente al lugar o a la razón que origina la acción, en caso de no estar dentro de los campos presentados, se marca la casilla otro y se llena el cuadro que se encuentra al lado izquierdo de esta casilla indicando la razón.
Descripción de la no conformidad, problema,	Describir la situación que se está presentando.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
oportunidad de mejora y/o problema potencial	
Identificada por	Registrar el nombre de la Persona que identifica la acción a realizar
Metodología Utilizada para el análisis de causa	Marcar con una X, el método que se utiliza, para analizar las causas que generaron la acción
Identificación de las causas	Escribir la(s) causa(s) identificada(s) como raíz del problema presentado ó potencial
Objetivo de la Acción de Mejora	Especificar cada una de las causas identificadas derivadas del análisis del equipo asignado
Responsable de la SE	Registrar el nombre del funcionario de la SE, encargado del subproceso, o del responsable de la actividad en la cual se realizara la acción de mejora.
Plan de acción	<p>El Plan de Acción contiene varios ítems para asignar responsabilidades y recursos, para evidenciar el mejoramiento continuo.</p> <p>Acciones: Registrar cual es la acción a tomar para eliminar las causas por las que está ocurriendo la no conformidad.</p> <p>Responsable: Registrar el nombre completo del responsable de llevar a cabo la acción.</p> <p>Cargo: Registrar el cargo del responsable de llevar a cabo la acción.</p> <p>Fecha: Registrar la fecha (dd/mm/aaaa), dato que se diligencia cuando se realiza el plan de acción</p>
Coordinador del Plan de Acción de la SE	Registrar el nombre de la persona quien se encargara de coordinar por parte de la SE, las acciones a desarrollar en el marco de la ejecución del plan de acción

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Seguimiento al Plan de acción	<p>En este campo se encuentran tres casillas para diligenciar, en las cuales se evidencia el seguimiento a la ejecución de los planes de Acción.</p> <p>Comentario o Resultados de las Acciones: Registrar los comentarios de las acciones que se están desempeñando o si es el caso de ya haber terminado de ejecutar las acciones de mejora el resultado de las mismas</p> <p>Responsable: Registrar el nombre completo del responsable quien está llevando a cabo la acción.</p> <p>Fecha de Seguimiento: Registrar la fecha (dd/mm/aaaa , dato que se diligencia cuando se hace el seguimiento</p>
Verificación del Objetivo de la Acción de mejora	Se realiza una verificación de los objetivos a alcanzar con la acción de mejora y si se está dando cumplimiento a este con la ejecución de las acciones
Auditor/Responsable de la verificación	Registrar el nombre del Auditor responsable de la verificación de los objetivos de la acción de mejora
Responsable de la SE y fecha	Registrar el nombre del responsable de la SE
Eficacia de la Acción	<p>Si (Comentario): Registrar los comentarios si la acción que se aplica SI cumple con los objetivos</p> <p>No (Comentario): Registrar los comentarios si la acción que se aplica NO cumple con los objetivos</p>
Gerente de Modernización de la SE	Registrar la firma del Gerente de Modernización de la SE
Fecha	Registrar la fecha (dd/mm/aaaa) en la que se revisa el Formato
Estado de la Acción	Cerrada: Marcar con una X en el campo cerrada cuando la

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F01 REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	acción fue ejecutada completamente y genero el resultado esperado Abierta: Marcar con una X en el campo abierta cuando la acción no se ha terminado de ejecutar o el resultado de esta ejecución no es el deseado.
Fecha de Cierre	Registrar la fecha en la cual se da por cerradas las acciones

3. FORMATO

Ver anexo formato Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva.

Este anexo se compone de 2 páginas.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

Código: N01.02.F01
Versión: 2
Fecha: 01/08/2013

REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

MACROPROCESO/PROCESO/SUBPROCESO:

FECHA:

RESPONSABLE DE LA SE:

TIPO DE ACCIÓN A APLICAR

ACCIÓN CORRECTIVA

ACCIÓN PREVENTIVA

PLAN DE MEJORA

ORIGEN DE LA ACCIÓN

AUDITORIA INTERNA

SUGERENCIA, QUEJAS O RECLAMOS

PRODUCTO NO CONFORME

MAPA DE RIESGOS

RESULTADOS REVISIÓN POR COMITÉ DIRECTIVO

AUDITORIA EXTERNA

RESULTADOS DE INDICADORES

AUTOEVALUACIÓN DE C.I.

OTRO:

CUAL?

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, PROBLEMA, OPORTUNIDAD DE MEJORA Y/O PROBLEMA POTENCIAL

IDENTIFICADA POR

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS

POR QUÉ?

Las 6 M's

LLUVIA DE IDEAS

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS

OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORA	
Responsable de la SE	

PLAN DE ACCION			
ACCIONES	RESPONSABLE	CARGO	FECHA LIMITE
Coordinador de el plan de acción de la SE		Fecha de compromiso:	

* Para diligenciar por el responsable de realizar el seguimiento de la acción

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION		
COMENTARIOS O RESULTADOS DE LAS ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO

VERIFICACIÓN DEL OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	
Auditor/Responsable de la verificación	Responsable de la SE y fecha
EFICACIA DE LA ACCION	
Si (comentario):	No (comentario):
Gerente de Modernización de la SE	Fecha

Estado de la Acción	CERRADA <input type="checkbox"/>	ABIERTA <input type="checkbox"/>
Fecha de cierre:		
Nombre y Firma del Gerente de Modernización		
Nombre y Firma del Responsable del proceso la SE		

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO <i>“N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)”</i>

República de Colombia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar

Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO

***“N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
(ACPM)”***

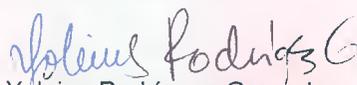
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO <i>“N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)”</i>

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)”

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito mostrar al usuario del formato N01.02.F02 Registro de consolidado de seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM), como deben ser diligenciados cada uno de los campos que lo conforman.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
No.	Registrar el número consecutivo de la acción, correctiva y de mejora
Tipo	Registrar una X en la casilla de acuerdo a los siguientes tipos de acción de mejora: C: Correctiva P: Preventiva PM: Plan de Mejora
Proceso	Registrar el nombre del proceso al que pertenece la acción de mejora
Descripción del hallazgo	Transcribir la no conformidad, problema, oportunidad de mejora y/o problema potencial que se encuentra descrito en el formato N01.02.01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Origen	Registrar una X el origen de la acción de mejora de acuerdo a: AI: Auditoría Interna AE: Auditoría Externa MR: Mapa de Riesgos RCD: Resultados Comité Directivo

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.02.F02 REGISTRO DE CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	SYQR: Sugerencias Quejas o Reclamos PNC: Producto No Conforme IND: Resultado de Indicadores AIC: Autoevaluación C.I O: Otro origen
Fechas	Registra la fecha (dd/mm/aaaa) de: Detección: Fecha que se generó la acción de mejora Limite de compromiso: Fecha de la última actividad establecida en el plan de acción.
Comentario de cumplimiento de actividades	Registrar el avance de las actividades de acuerdo al plan de acción establecido.
Cerrada	Registrar una X en SI o NO de acuerdo al estado de la acción de mejora.
Comentarios	Registrar el resultado frente a la eficacia de la acción de mejora ejecutada.
Fecha de verificación de eficacia	Registrar la fecha (dd/mm/aaaa) en que se realizó la verificación de la eficacia de la acción de mejora.
Eficaz	Registrar una X en SI o NO de acuerdo a la eficacia de la acción de mejora

3. FORMATO

Ver anexo formato Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva.

Este anexo se compone de 3 páginas.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

Y PROCESO
“N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA”

Agosto de 2013

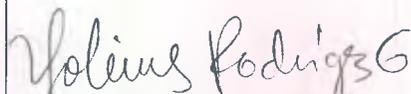
COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.04 TRATAMIENTO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	9
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	9
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	10
6.	REGISTROS.....	10
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	10
8.	DIAGRAMA DE FLUJO	12

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N01.03 Control de Producto/Servicio No Conforme, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

2. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y disposición del producto/servicio no conforme que se presente durante la prestación del servicio.

3. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto no conforme, en cada uno de los subprocesos ejecutados en la Secretaría de Educación, previa verificación de cumplimiento de los requisitos, continúa con las definiciones de acciones a tomar frente al PNC, y finaliza con la verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME"

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.04 TRATAMIENTO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

1. Recibir información de producto o servicio no conforme (PNC): El funcionario designado de la Secretaria de Educación recibe la información del PNC de:

- Los diferentes subprocesos del sistema de gestión, después de haber verificado el cumplimiento del producto con los requisitos del cliente
- Las quejas interpuestas por el cliente en lo referente a PNC entregado a éste de manera no intencional que ingresan por el macroproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.
- Las quejas generadas al interior de la Secretaria de Educación que se consolidan en el subproceso M02.01 Atender peticiones.

2. Realizar las actividades de seguimiento a las características de los productos definidas de acuerdo con las fichas de planificación. El funcionario designado de la Secretaría de Educación le hace seguimiento a las actividades definidas en N01.04.F01 formato ficha técnica de producto no conforme.

3. Registrar y separar el producto o servicio no conforme: El funcionario designado de la Secretaria de Educación que identificó el producto/servicio no conforme en el respectivo subproceso de acuerdo con los criterios de aceptación definidos y de producto no conforme de la ficha técnica de producto no conforme, debe diligenciar el formato N01.03.F01 Registro de producto no conforme en los siguientes campos: Macroproceso, proceso, subproceso, Dueño del Proceso, fecha de detección, Producto / servicio que es la descripción de acuerdo con las fichas de planificación, Dato para trazabilidad ó información que permite ubicar el producto no conforme como nombre, fecha, consecutivo, o radicado según corresponda al tipo de producto, responsable del tratamiento, la descripción del incumplimiento detectada, corresponde a la naturaleza de la no conformidad, o el detalle del producto no conforme: Ejemplo: Oficios incompletos, con inconsistencias o con datos errados. Ver anexo instructivo N01.03.F01 Registro de producto no conforme.

Este registro debe ser anexado al PNC para que se diferencie de los demás

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME"

productos conformes.

4. Comunicar al líder del proceso respecto al PNC: El funcionario designado que registró el PNC, comunica al líder del subproceso acerca de la existencia de la no conformidad para que defina el tratamiento que debe darse a éste.

5. Definir el tratamiento que se debe dar al PNC El líder del proceso, revisa el PNC y define para el PNC el tratamiento a seguir, teniendo en cuenta las acciones emprendidas, la política definida respecto a los terceros contratados para prestación de servicios en la caracterización del documento N01 ¿Puede ser corregida la no conformidad?

¿Se puede pedir permiso de desviación al cliente?

¿Cual funcionario podría ejecutar el tratamiento del PNC?

El planteamiento es eficiente y viable de acuerdo con el impacto del PNC?

¿El tratamiento a plantear elimina el PNC detectado?

- El reporte consolidado de las acciones eficaces incluido en el registro Informe de seguimiento al mejoramiento institucional, ver anexo instructivo K01.03.F01 Informe de seguimiento al mejoramiento institucional generado por el subproceso K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Si el PNC fue generado por un tercero se informa al subproceso I01.05 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos, a través de oficio para que este aplique las disposiciones relacionadas con problemas de calidad que impactan la prestación del servicio

El tratamiento a seguir debe ser diligenciado por el líder del proceso en el formato registro control del producto no conforme, ver anexo instructivo N01.03.F01 Registro de producto no conforme

6. Agrupar y ordenar por naturaleza los Producto No Conforme (PNC) del periodo a revisar. El funcionario designado deberá organizar los productos no conformes según su naturaleza del periodo a revisar.

7. Pedir permiso de desviación al cliente: El funcionario designado de la

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

Secretaria de Educación para dar tratamiento al producto no conforme, contacta al cliente para aclarar las razones de la solicitud y el impacto de éste frente a los requisitos exigidos inicialmente y solicita autorización escrita al cliente de permiso de desviación, una vez reciba la documentación solicitada, debe diligenciar el formato registro de producto no conforme y adjuntar el permiso enviado por el cliente al registro control de producto no conforme, ver anexo instructivo N01.03.F01 Registro de producto no conforme.

8. Ejecutar el tratamiento definido: El funcionario designado de la Secretaria de Educación realiza las actividades contempladas en el tratamiento definido para el PNC, una vez haya culminado, da aviso al líder del proceso.

9. Verificar cumplimiento del producto frente a los requisitos: El líder del proceso revisa que el producto o servicio cumpla con los criterios de calidad exigidos para éste y que se hayan ejecutado las acciones definidas por el funcionario designado del subproceso Adicionalmente verifica el cierre de los productos No conformes registrados en el periodo.

En caso de no haber sido corregido la no conformidad se regresa a la actividad 4 **Definir el tratamiento que se debe dar al PNC**, de lo contrario pasa a la siguiente actividad. En el caso en se haya establecido pedir permiso de desviación al cliente, se verifica que exista el registro de aprobación por parte del cliente.

10. Liberar el Producto Corregido: El líder del proceso deberá diligenciar en el formato Registro de producto no conforme, ver anexo instructivo N01.03.F01 Registro de producto no conforme, en el campo comentario para cierre, la fecha de seguimiento al tratamiento dado y el Vo. Bo del responsable, para que posteriormente el producto tratado, continúe con las actividades del correspondiente subproceso en el cual se generó.

El líder del proceso envía al funcionario de planeación de la Secretaria de Educación, el registro del producto no conforme totalmente diligenciado para que sea tenido en cuenta en el informe para la revisión por la dirección.

11. Analizar si el PNC genera acción correctiva o acción preventiva: El líder del proceso evalúa la no conformidad que generó el PNC y estudia si ésta da lugar a una acción correctiva, o a una acción preventiva.

Dependiendo del análisis efectuado, el líder del proceso envía la información,

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>
	<p>SUBPROCESO</p> <p>“N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”</p>

tanto del PNC corregido como el entregado con permiso de desviación, al subproceso N01.02 acciones correctivas y preventivas, para que con base a esta información, se planteen las medidas necesarias para la eliminación de la causa que dio origen al PNC, dentro de cada subproceso.

Con lo anterior, finaliza el subproceso.

12. Consolidar registro de producto no conforme: el funcionario de planeación de la Secretaria de Educación toma los registros de producto no conforme, ver anexo instructivo N01.03.F01 Registro de producto no conforme, diligenciados durante un período de tiempo y consolida la información de manera que se facilite el análisis de la naturaleza de la no conformidad, el tratamiento del producto no conforme y el estado del problema. Este reporte se envía al A04.01 Revisión general del SGC.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	<p>Identificar el producto no conforme.</p> <p>Establecer el tratamiento al producto no conforme y ejecutarlo.</p> <p>Verificar el cierre de los productos No conformes registrados en el periodo.</p> <p>Liberar el producto corregido (teniendo en cuenta el permiso de desviación aprobado por el cliente en caso de aplicar) una vez verificado.</p> <p>Si es el caso aplicar procedimiento "Acciones correctivas y preventivas"</p>

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME"

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
	N/A

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservario	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N01.03.F01 Registro Control producto no conforme	Técnico administrativo u operativo del SGC	En carpeta identificada con el nombre del proceso organizada alfabéticamente	Archivo de gestión de gestión del área de planeación	Según la tabla de retención del ente territorial	Archivo Central

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

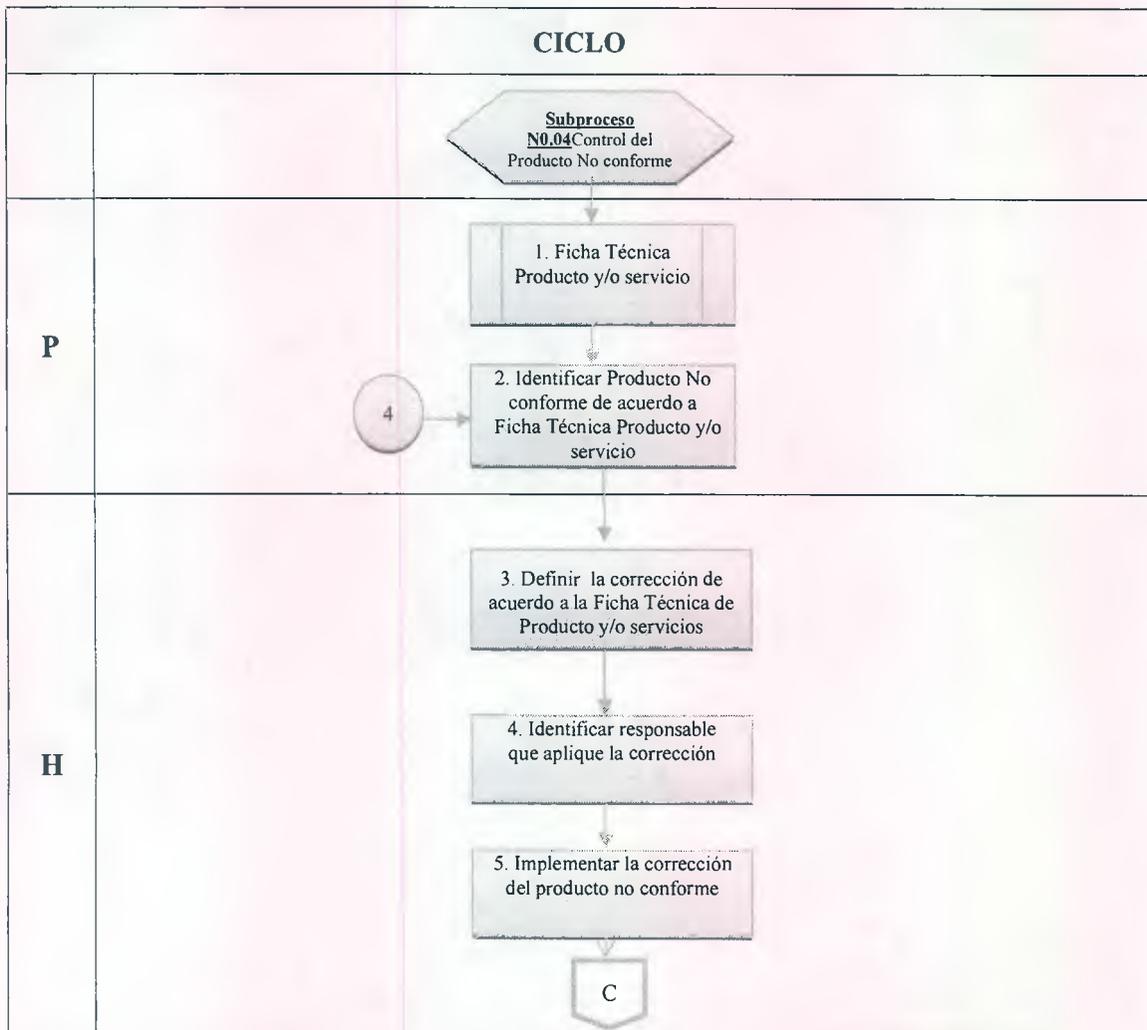
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. ICONTEC	2005
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME"

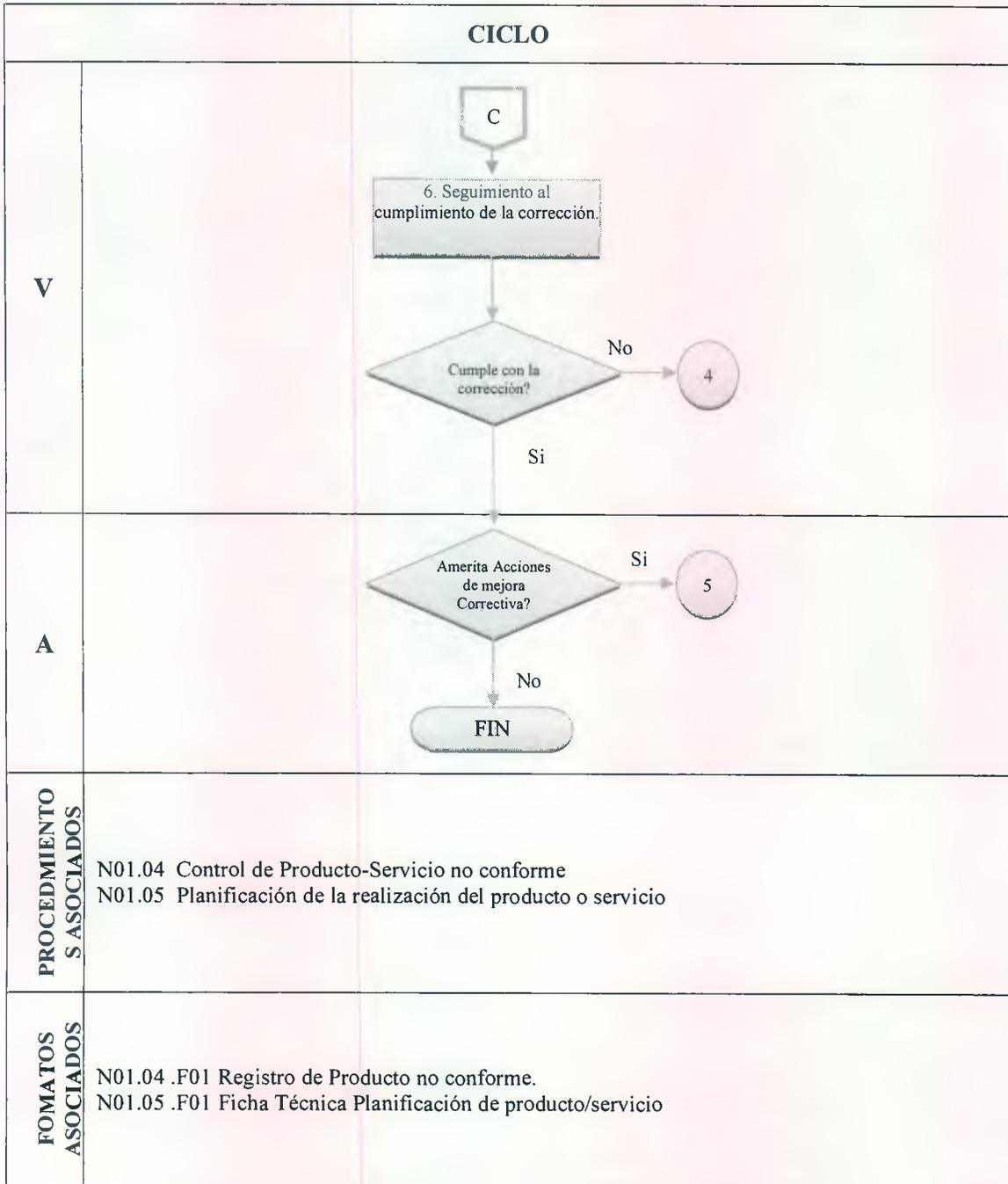
NTC-GP 1000. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009
Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)	Congreso de la República	30 de Diciembre de 2003

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”

8. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.03 CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME”



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO <i>N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME</i>

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
"N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME"

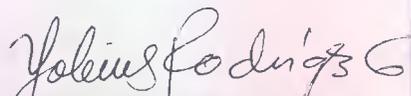
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Modificación del Formato N01.03.F01. Registro de Producto No Conforme

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO <i>N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME”</i>

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO.....	4
3.	FORMATO.....	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME"

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito explicar el diligenciamiento al usuario del Formato N01.03.F01 Registro de Producto No Conforme

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registrar el Macroproceso en el que se origina el producto no conforme.
Proceso	Registrar el Proceso en el que se origina el producto no conforme.
Subproceso	Registrar el subproceso donde se origina el producto no conforme.
Producto	Registrar el nombre del producto al cual se genera la no conformidad
Dueño del Sub Proceso	Registrar el nombre completo del dueño del Sub proceso en el que se origina el producto no conforme.
Periodo a Revisar	Registrar el periodo de tiempo objeto de estudio para evaluar la cantidad de no conformidades presentadas
Fecha de Detección	Registrar la fecha (dd/mm/aaaa) en el cual se identificó el producto como no conforme
Producto/Servicio	Descripción genérica de acuerdo con las fichas de planificación
Responsable del Tratamiento	Registrar el nombre del responsable asignado para el tratamiento

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO N01.03.F01 REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME"

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Incumplimiento	<p>Registrar la descripción del incumplimiento detectado, corresponde a la naturaleza de la no conformidad, o el detalle del producto no conforme.</p> <p>Ejemplo: Oficios incompletos, con inconsistencias o con datos errados.</p>
Tratamiento Dado	Registrar la acción emprendida para que el producto se corrija o ajuste.
Comentario para Cierre	Registrar la redacción del positivo o resultado del tratamiento
Fecha de Seguimiento al Tratamiento Dado	Registrar la fecha en la cual el responsable del seguimiento revisa nuevamente que el producto se ajuste a los requisitos establecidos y se haya realizado la corrección propuesta
VoBo Responsable	Registrar el VoBo del responsable de aprobar el producto y determinar su conformidad

3. FORMATO

Ver anexo formato Registro de producto no conforme.

Este anexo se compone de 1 página.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME

COPIA CONTROLADA

Código: N01.03.F01
Versión: 2
Fecha: 01/08/2013

MACROPROCESO:	PROCESO:
PRODUCTO:	DUEÑO DEL SUBPROCESO:

Fecha de Detección	Incumplimiento

Firma del funcionario que detecta el PNC _____

Responsable del tratamiento	Tratamiento dado	Comentario para cierre

FIRMA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: _____

FECHA: _____

FIRMA DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DADO: _____

FECHA DE SEGUIMIENTO: _____

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

República de Colombia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

“N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

Y PROCESO

“N01. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA”

Agosto de 2013

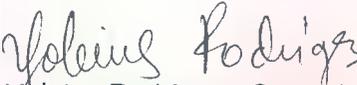
COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>
	<p>SUBPROCESO</p> <p>“N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”</p>

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE.....	5
1.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.05 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	6
1.	DETERMINAR LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO DE ACUERDO A LO QUE ES APROPIADO PARA LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y SUS COMPETENCIAS.....	6
4.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	11
A.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	11
B.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	12
5.	REGISTROS	12
6.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	12
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	13

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y disposición del producto/servicio no conforme que se presente durante la prestación del servicio.

Establecer los criterios necesarios para la elaboración de la ficha de planificación de la realización del producto o servicio y la identificación de los requisitos a cumplir en los procesos que afectan la calidad de los productos y/o servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la planificación del producto o servicio, determinando lo apropiado por la Secretaría de educación y sus competencias, la verificación del cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios, identificando los posibles no conformes, la evidencia de las actividades de seguimiento y la generación de las acciones en cada uno de los subprocesos ejecutados en la Secretaría de Educación.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

1. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N01.04 Planificación de la realización del producto / servicio no Conforme

1. Determinar la planificación del producto o servicio de acuerdo a lo que es apropiado para la Secretaría de Educación y sus competencias.

- Los productos o servicios de los procesos misionales están relacionados con las competencias de la entidad.
- Los productos o servicios son el resultado de los procesos.
- Los requisitos de los servicios se definen en el formato de ficha técnica del producto y pueden ser del Cliente, Legales, Implícitos o de la Secretaría de Educación.
- La verificación general del cumplimiento de los requisitos de los productos o Servicios están relacionados en las actividades del Verificar del ciclo “PHVA” y el detalle de la actividad de seguimiento en el formato de ficha técnica del Producto para cada requisito.
- El seguimiento a los requisitos se realiza al interior de la Secretaría de Educación, para evitar que un producto o servicio que no cumpla las especificaciones sea entregado a los clientes, en dado caso una entrega de un producto o servicio que incumpla los requisitos se tratara como reclamo de acuerdo al formato E01 01 F01 y genera acción correctiva.
- Los criterios de aceptación del producto o servicio, se incluyen en el formato N01 04 F01 Ficha técnica del producto, así como el criterio para declarar el no conforme y el tratamiento sugerido.
- La evidencia de las actividades de seguimiento (evidencia del cumplimiento de los requisitos), corresponde con registros que permiten identificar el Cumplimiento de estos requisitos.
- Siempre que se realice un tratamiento al producto o servicio no conforme, debe repetirse nuevamente la revisión del cumplimiento del requisito. Se incluye el responsable en caso de aprobación y/o autorizaciones de liberación del criterio de aceptación de ser necesario.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

- Se genera acción correctiva cuando la identificación del producto no conforme indica un incumplimiento de alto impacto o riesgo para la Secretaría de Educación, lo cual está definido en cada ficha técnica del producto. Y cuando un producto no conforme fue entregado a la ciudadanía o cliente correspondiente.
- 2. Identificar el producto / servicio no conforme:** El Producto o servicio no conforme tiene como principio fundamental proporcionar elementos de gestión que permitan la mejora continua de los procesos, a partir del análisis de eventos o situaciones que se desvían de los requisitos o especificaciones de conformidad de los productos o servicios, sobre los cuales es posible analizar el comportamiento del error, falla de los procesos y la calidad de los controles implementados, para asegurar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos establecidos por los ciudadanos, los legales, los reglamentarios y los definidos por la Secretaría de Educación.

Para lo cual se deben cumplir los siguientes objetivos:

- Identificar los posibles no conformes que se pueden presentar durante las etapas que conlleven a la elaboración de los productos o servicios que se entregan a los diferentes clientes de la Secretaría de Educación, incluyendo los ciudadanos, y usuarios en general, evitando que algún producto no conforme sea entregado de forma no intencional.
- Establecer las responsabilidades y autoridades que tienen que ver con el seguimiento a los requisitos, la identificación, el tratamiento y aprobación del producto o servicio no conforme.
- Determinar la información para registrar, consolidar y analizar el cumplimiento y naturaleza de relativa al producto o servicio no conforme identificado en los procesos, de modo que esta sea una fuente para el análisis de datos, el origen de oportunidades de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas, que permitan fortalecer los controles en el Sistema de Gestión de Calidad para mitigar el riesgo de que este tipo de situaciones sean recurrentes.
- Determinar las acciones necesarias a seguir cuando el producto o servicio no conforme es identificado y entregado a los clientes. (Acción correctiva).

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

3. Diligenciar la ficha técnica del producto/servicio.

Los elementos que se tendrán en cuenta para la realización del producto o servicio, se describen a continuación:

1. **MACROPROCESO, PROCESO, SUBPROCESO:** Diligenciar el nombre del Macroproceso, proceso y subproceso.
2. **OBJETIVO DEL PROCESO:** Diligenciar el objetivo del proceso.
3. **FECHA DE ELABORACION DE LA FICHA:** Diligenciar la fecha en la que se elaboró la ficha técnica del producto.
4. **RESPONSABLE:** Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de elaboración de la ficha técnica del producto.
5. **FECHA DE REVISIÓN DE LA FICHA:** Diligenciar la fecha en la que se revisa ficha técnica del producto.
6. **RESPONSABLE:** Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de la revisión de la ficha técnica del producto.
7. **FECHA DE APROBACIÓN:** Diligenciar la fecha en que aprobó la ficha técnica del producto.
8. **RESPONSABLE:** Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de la aprobación de la ficha técnica del producto.
9. **No.:** Diligenciar el número consecutivo del producto o servicio a planificar.
10. **NOMBRE DEL PRODUCTO:** Describir el producto o servicio a planificar.
11. **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Diligenciar de forma detallada del concepto del producto o servicio a planificar.
12. **CLIENTES:** Describir los clientes a los cuales se les realiza la entrega del producto o servicio teniendo en cuenta los tipos de Clientes: Usuarios, Beneficiarios y Partes Interesadas.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

- 13. REQUISITOS DEL CLIENTE:** Diligenciar los atributos o características en términos de adjetivos calificativos que el cliente espera del producto: ejemplo: Oportunidad, confiabilidad, pertinencia, coherencia, etc.
- 14. REQUISITOS LEGALES DEL PRODUCTO:** Diligenciar Ley o Decreto y el Artículo y el Epígrafe específico que incluya el requisito a cumplir. Ejemplo: Art 1 de la Ley 23, términos de presentación 15 días.
- 15. REQUISITOS IMPLICITOS:** Diligenciar las características obvias del producto o servicio, que sin estar escritas se deben cumplir para garantizar su uso previsto.
- 16. REQUISITOS DEL PRODUCTO ESTABLECIDOS POR LA SE:** Diligenciar las características establece la Superintendencia de Servicios Públicos diferenciadoras para este producto o servicio, adicionales a las legales o más estrictas que estas. Incluye aspectos de forma y de contenido. Ejemplo: Las comunicaciones deben responder de fondo a la solicitud del usuario, deben estar ajustadas a derecho, soportados técnicamente.
- 17. MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO:** Describir como se identifica el producto y/o servicio desde la recepción hasta la expedición, de forma que se pueda reconstruir documentalmente el historial de un producto para comprobar las verificaciones a que ha sido sometido. Ejemplo: Fecha, consecutivo, número de radicado, etc. **Nota:** Por cada requisito se debe diligenciar una fila en el formato, si se encuentra que el cliente y la ley establecen el de Oportunidad, estos dos se deben diligenciar en la misma fila.
- 18. COMO:** Describir las actividades que se realizan para verificar que el requisitos se cumplen (método). Para su redacción se inicia con un verbo y ase incluye el criterio de comparación o verificación que se realiza.
- 19. CUANDO:** Diligenciar en qué momento se realiza la revisión, este debe estar relacionado con la actividad del procedimiento correspondiente. Ejemplo: Se revisa antes de entregarla a la Dirección General Territorial, Se revisa después de que se tengan los documentos completos, en reunión del Comité.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

- 20. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN:** Diligenciar el Cargo o Rol del responsable de llevar a cabo la revisión del cumplimiento de la característica “COMO”.
- 21. EVIDENCIA:** Diligenciar el nombre del registro que se deja de esta revisión. Ejemplo: Vo.Bo., firma, base de datos con aceptado, Acta del Comité, Correo electrónico, Sistema de Información.
- 22. FUENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME:** Registre el lugar en el cual se puede identificar el producto y/o servicio no conforme. Ejemplo: ORFEO, correo electrónico, archivos virtuales etc.
- 23. CRITERIO DE ACEPTACIÓN:** Diligenciar los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme, se sugiere sea un límite inferior al Requisito (Cliente, Legales, Implícitos), de tal forma que se puedan tomar correcciones o ajustes de forma oportuna.
- 24. PRODUCTOS NO CONFORMES QUE SE PUEDEN PRESENTAR:** Diligenciar el incumplimiento que se puede presentar de la característica o requisito. Corresponde a la naturaleza de la no conformidad, o el detalle del producto no conforme. Ejemplo: Oficios incompletos, con inconsistencias o con datos errados.
- 25. ACCIONES QUE SE PODRÍAN TOMAR (CORRECCIÓN):** Diligenciar las acciones que se podrían tomar para eliminar la no conformidad detectada (corrección inmediata), como ajustes, correcciones, reprocesos y similares. Ejemplo: Enviar un nuevo oficio con la corrección, se asigna recursos, etc.
- 26. CONCESIONES PARA UTILIZAR EL PRODUCTO BAJO UNAS CONDICIONES DETERMINADAS:** Diligenciar en qué casos se autoriza la liberación del producto o servicio no conforme, para lo cual se requiere la autorización de su uso por una autoridad pertinente. Si se concede frente a un requisito legal, lo cual se realiza en caso extremo, se debe generar la acción correctiva correspondiente.
- 27. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Diligenciar el cargo o rol responsable para realizar el tratamiento del producto o servicio no

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

conforme. Siempre que se o servicio no conforme, debe repetirse nuevamente la revisión del cumplimiento del requisito.

28. RESPONSABLE DE APROBACIÓN DEL PRODUCTO: Diligenciar el cargo o rol responsable de aprobar la entrega del producto o servicio, después de que se cumpla el seguimiento e forma favorable o se dé el tratamiento al producto o servicio no conforme.

4. Registro y análisis de datos del producto / servicio no conforme. Cuando se detecte un producto o servicio no conforme de acuerdo a lo especificado en la tabla anterior, inmediatamente se debe diligenciar el Registro N01.04.F01 Registro del producto no conforme.

El análisis de la naturaleza de la no conformidad, su repetición y tendencia de los productos no conformes identificados y registrados permiten identificar acciones correctivas y preventivas, para evitar que producto no conforme de alto impacto o recurrencia se repitan o presenten en los diferentes subprocesos de la Secretaría de Educación.

3. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

a. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Determinar la planificación del producto o servicio no conforme
	Identificar el producto /servicio no conforme.
	Diligenciar la ficha técnica del producto/servicio no conforme

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

b. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
N/A	

4. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N01.04.F01 Ficha técnica planificación producto /servicio	Técnico administrativo u operativo del SGC	En carpeta identificada con el nombre del proceso organizada alfabéticamente	Archivo de gestión de gestión del área de planeación	Según la tabla de retención del ente territorial	Archivo Central

5. DOCUMENTOS EXTERNOS

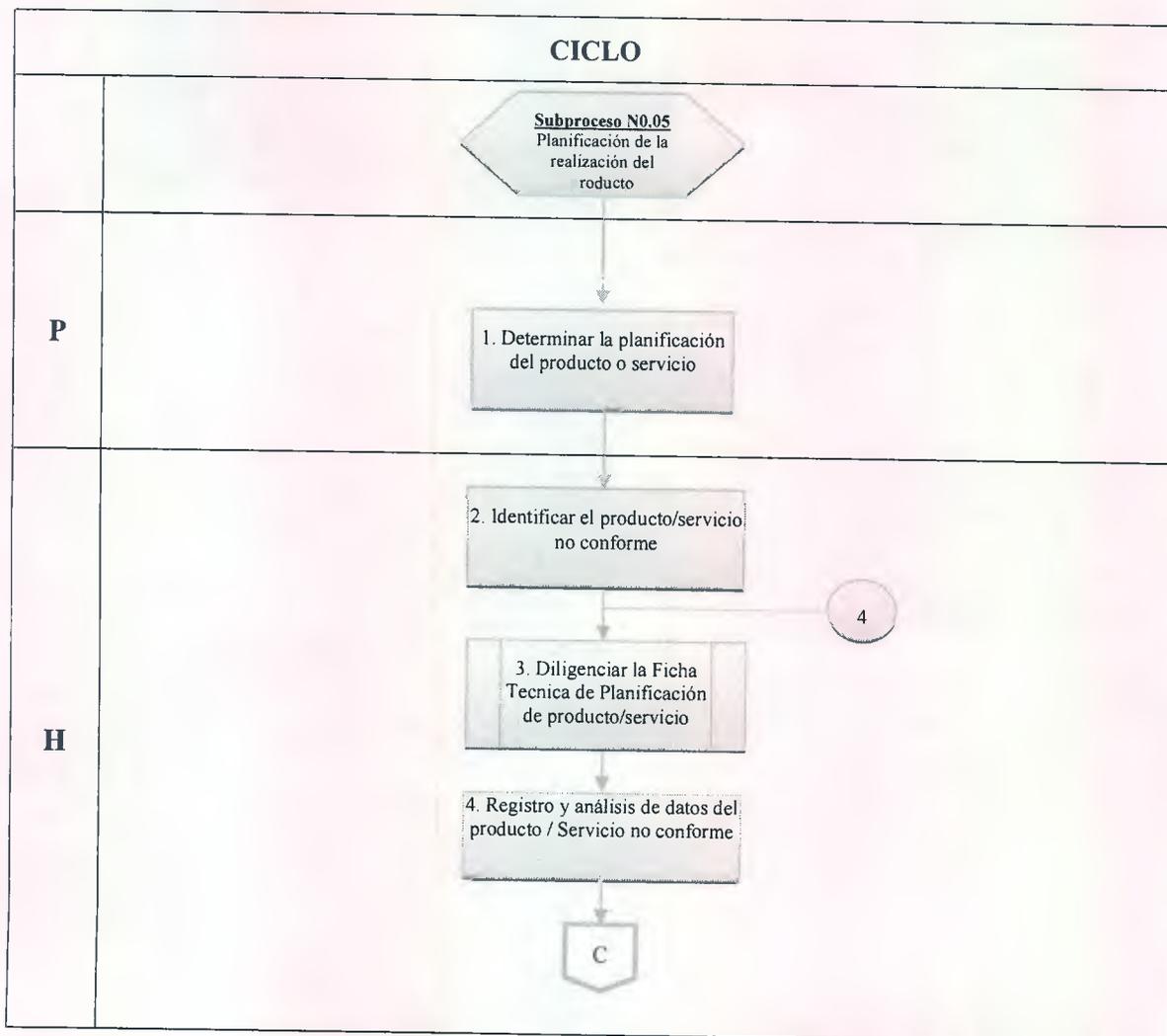
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario (Este documento no es de obligatorio cumplimiento,	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. ICONTEC	2005

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

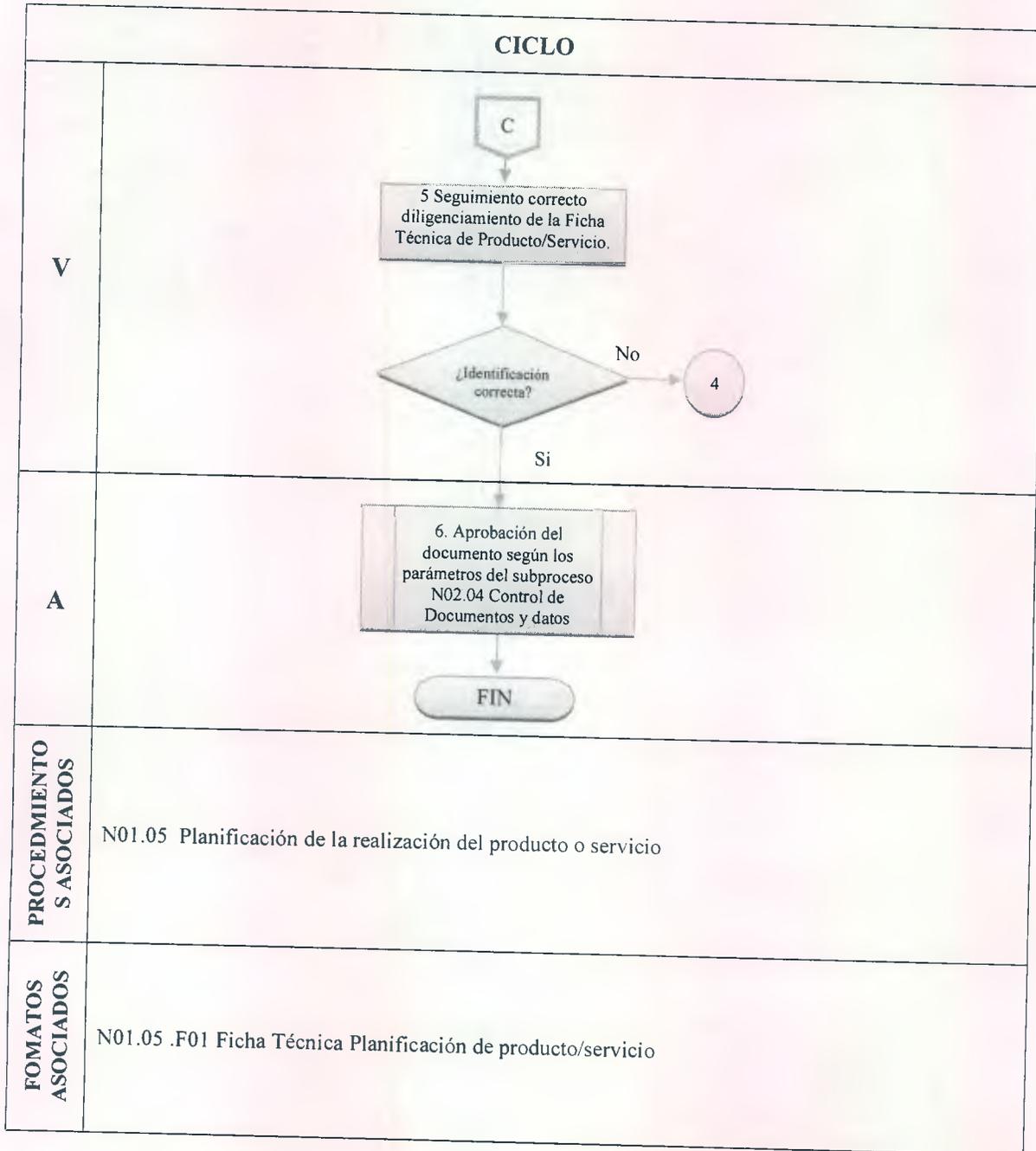
puede ser usado como referencia)		
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Publica	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009
Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)	Congreso de la República	30 de Diciembre de 2003

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO”

6. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N01.04 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO"



COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO"

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
"N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN
PRODUCTO/SERVICIO"

Agosto de 2013

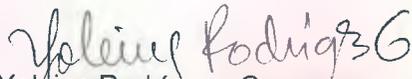
COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO"

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	8

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

1. PROPÓSITO

El presente instructivo tiene como propósito explicar el diligenciamiento al usuario del Formato N01.04.F01 Ficha Técnica Planificación Producto/Servicio

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registrar el Macroproceso en el que se origina el producto no conforme.
Proceso	Registrar el Proceso en el que se origina el producto no conforme.
Subproceso	Registrar el subproceso donde se origina el producto no conforme.
Objetivo del proceso	Diligenciar el objetivo del proceso
Diligenciar el objetivo del proceso	Diligenciar la fecha en la que se elaboró la ficha técnica del producto.
Responsable	Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de elaboración de la ficha técnica del producto.
Fecha de revisión de la	Diligenciar la fecha en la que se revisa ficha técnica

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
ficha	del producto.
Responsable	Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de la revisión de la ficha técnica del producto.
Fecha de aprobación	Diligenciar la fecha en que aprobó la ficha técnica del producto.
Responsable	Diligenciar el nombre completo y cargo del responsable de la aprobación de la ficha técnica del producto
No	Diligenciar el número consecutivo del producto o servicio a planificar.
Nombre del producto	Describir el producto o servicio a planificar.
Descripción del producto	Diligenciar de forma detallada del concepto del producto o servicio a planificar.
Clientes	Describir los clientes a los cuales se les realiza la entrega del producto o servicio teniendo en cuenta los tipos de Clientes: Usuarios, Beneficiarios y Partes Interesadas
Requisitos del cliente	Diligenciar los atributos o características en términos de adjetivos calificativos que el cliente espera del producto: ejemplo: Oportunidad, confiabilidad, pertinencia, coherencia, etc.
Requisitos legales del	Diligenciar Ley o Decreto y el Artículo y el Epígrafe

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
producto	específico que incluya el requisito a cumplir. Ejemplo: Art 1 de la Ley 23, términos de presentación 15 días.
Requisitos implícitos	Diligenciar las características obvias del producto o servicio, que sin estar escritas se deben cumplir para garantizar su uso previsto.
Requisitos del producto establecidos por la se	Diligenciar las características establece la Superintendencia de Servicios Públicos diferenciadoras para este producto o servicio, adicionales a las legales o más estrictas que estas. Incluye aspectos de forma y de contenido. Ejemplo: Las comunicaciones deben responder de fondo a la solicitud del usuario, deben estar ajustadas a derecho, soportados técnicamente.
Mecanismo de identificación y trazabilidad del producto	Describir como se identifica el producto y/o servicio desde la recepción hasta la expedición, de forma que se pueda reconstruir documentalmente el historial de un producto para comprobar las verificaciones a que ha sido sometido. Ejemplo: Fecha, consecutivo, número de radicado, etc. Nota: Por cada requisito se debe diligenciar una fila en el formato, si se encuentra que el cliente y la ley establecen el de Oportunidad, estos dos se deben diligenciar en la misma fila.
Como	Describir las actividades que se realizan para verificar que el requisitos se cumplen (método). Para su redacción se inicia con un verbo y ase incluye el criterio de comparación o verificación que se realiza.
Cuando	Diligenciar en qué momento se realiza la revisión, este debe estar relacionado con la actividad del

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	procedimiento correspondiente. Ejemplo: Se revisa antes de entregarla a la Dirección General Territorial, Se revisa después de que se tengan los documentos completos, en reunión del Comité.
Responsable de la revisión	Diligenciar el Cargo o Rol del responsable de llevar a cabo la revisión del cumplimiento de la característica “COMO”.
Evidencia	Diligenciar el nombre del registro que se deja de esta revisión. Ejemplo: Vo.Bo., firma, base de datos con aceptado, Acta del Comité, Correo electrónico, Sistema de Información.
Fuente de identificación del producto no conforme	Registre el lugar en el cual se puede identificar el producto y/o servicio no conforme. Ejemplo: ORFEO, correo electrónico, archivos virtuales etc.
Criterio de aceptación	Diligenciar los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme, se sugiere sea un límite inferior al Requisito (Cliente, Legales, Implícitos), de tal forma que se puedan tomar correcciones o ajustes de forma oportuna.
Productos no conformes que se pueden presentar	Diligenciar el incumplimiento que se puede presentar de la característica o requisito. Corresponde a la naturaleza de la no conformidad, o el detalle del producto no conforme. Ejemplo: Oficios incompletos, con inconsistencias o con datos errados.
Acciones que se podrían tomar (corrección)	Diligenciar las acciones que se podrían tomar para eliminar la no conformidad detectada (corrección inmediata), como ajustes, correcciones, reprocesos y

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N01.04.F01 FICHA TÉCNICA PLANIFICACIÓN PRODUCTO/SERVICIO”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	similares. Ejemplo: Enviar un nuevo oficio con la corrección, se asigna recursos, etc.
Concesiones para utilizar el producto bajo unas condiciones determinadas	Diligenciar en qué casos que casos se autoriza la liberación del producto o servicio no conforme, para lo cual se requiere la autorización de su uso por una autoridad pertinente. Si se concede frente a un requisito legal, lo cual se realiza en caso extremo, se debe generar la acción correctiva correspondiente.
Responsable del tratamiento	Diligenciar el cargo o rol responsable para realizar el tratamiento del producto o servicio no conforme. Siempre que se o servicio no conforme, debe repetirse nuevamente la revisión del cumplimiento del requisito.
Responsable de aprobación del producto	Diligenciar el cargo o rol responsable de aprobar la entrega del producto o servicio, después de que se cumpla el seguimiento e forma favorable o se dé el tratamiento al producto o servicio no conforme.

3. FORMATO

Ver anexo formato Registro de Ficha de Planificación de Prodducto

Este anexo se compone de 1 página.



GOBERNA
CIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE
DOCUMENTOS"

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
"N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD"

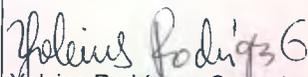
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	30/03/05	Yadira Gutiérrez Firma:	Elaboración del Documento
2.0	06/09/11	Aida Ivonne Agudelo P.	<p>El diagrama SIPCO, realiza una representación gráfica mediante un diagrama de flujo en la cual se siguen las actividades para realizar un proceso, partiendo de las entradas del proceso, y después de realizar una serie de actividades hasta llegar al producto final.</p> <p>Se realiza revisión y actualización de normatividad y políticas incluyendo el normograma.</p> <p>Se incluye la descripción del proceso - interrelación a nivel de subproceso.</p> <p>Se actualizan los indicadores de gestión.</p>
4.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO	5
3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	6
3.1.	OBJETIVO.....	6
3.2.	ALCANCE	6
3.3.	NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS	6
3.4.	RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	9
3.5.	SUBPROCESOS.....	9
3.6.	PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	9
1.	9
3.6.1	Archivo de gestión N02.01.	9
3.6.2	Archivo central N02.02.	10
3.6.3	Archivo histórico N02.03.....	10
3.6.4	Control documentos y datos N02.04.	10
3.7.	CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	11
3.7.1	Archivo de gestión N02.01.	11
3.7.2	Archivo central N02.02.	11
3.7.3	Archivo histórico N02.03.....	11
3.7.4	Control documentos y datos N02.04.	12
3.8.	INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	12
4.	ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”	13

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

1. INTRODUCCIÓN

Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quién debe asegurar, “líder y/o responsable del proceso”, que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Para un mayor entendimiento de la sigla SIPCO, a continuación la desagregamos

S: Supplier, Proveedores del proceso

I: Input, Entradas al proceso

P: Process, Proceso

C: Customer, Cliente del proceso

O: Output, Salidas del proceso

El diagrama SIPCO, realiza una representación gráfica mediante un diagrama de flujo en la cual se siguen las actividades para realizar un proceso, partiendo de las entradas del subproceso, y después de realizar una serie de actividades hasta llegar al producto final o salida del subproceso.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

2. DIAGRAMA "SIPCO" DEL PROCESO

PROCESO	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
---------	---------	------------	--------	---------

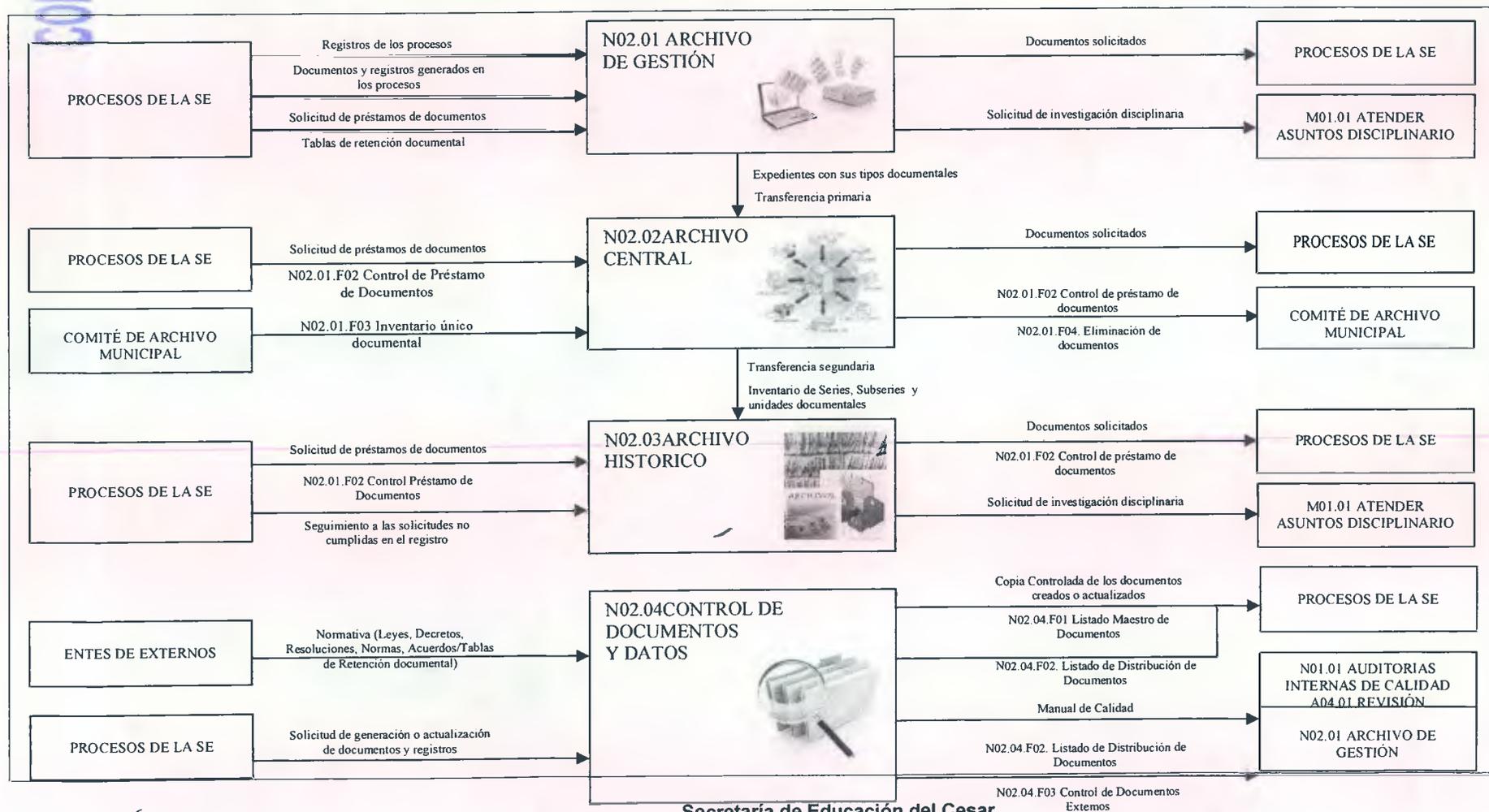
COPIA CONTROLADA



GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

3.1. OBJETIVO

Controlar los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, incluidos los registros; de tal manera que se garantice su uso correcto y adecuado, se conserven legibles, fácilmente identificables y recuperables buscando que con éstos se proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC.

3.2. ALCANCE

Inicia con la recepción de registros, pasando por la distribución, consulta, organización, recuperación y su disposición final (conservación o destrucción). (Ley 594 de 2000 Art. 22), cubre además el control de los documentos tales como manual de calidad, manual de procesos y procedimientos e instructivos de actividades y formatos que se generan de los diferentes subprocesos

3.3. NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD:

- Constitución política de Colombia de 06 de julio de 1991. Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 594 de 14 de julio 2000. Ley General de Archivo. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.
- Ley 872 de 30 de diciembre de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. (Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia).
- NTC 5029 2001. Conservación preventiva Medición de Archivos
- NTC 5174 2003. Nuevas tecnologías, procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata
- NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)
- NTC- ISO 9001:2008. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación.
- NTC-ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad (Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia).
- NTC-ISO 9004:2009. Sistemas de gestión de calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación. (Este documento no es



GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)

- NTC-ISO-10013 1995 Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de calidad (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)
- NTC 3723 1995. Nuevas tecnologías microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnicas de Operación
- NTC 4080 1996. Nuevas tecnologías Micrografía. Símbolos gráficos para uso de microfilm
- NTC 4095 1997. Descripción norma general para la descripción archivística
- NTC 4436 1998. Conservación preventiva información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad
- NTC-GP 1000:2009. Gestión de la Calidad en el Sector Público.
- Acuerdo 038 de septiembre 20 de 2002. Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000
- Acuerdo 37 de 20 de septiembre de 2002. Contratación. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 39 de 31 de octubre de 2002. Tablas de retención documental. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la 594 de 2000.
- Acuerdo 41 de 31 de octubre de 2002. Transferencias. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privaticen y se desarrollo el artículo 20 y su parágrafo, de la Ley 594 de 2000. Deroga 057 de 2000
- Acuerdo 42 de 31 de octubre de 2002. Inventarios. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplan con funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21,22,23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 15 de 2003. Transferencias. Por lo cual se adiciona un parágrafo al artículo 1 del 041 de 31 de octubre de 2002 entidades en liquidación
- Acuerdo 2 de enero 23 de 2004. Fondos acumulados. Por el cual se establecen lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados
- Acuerdo 7 de 29 de junio de 1994. Política archivística. Reglamento general de archivos.
- Circular 2 de 1997. Nuevas tecnologías. Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <hr/> <p align="center">PROCESO "N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"</p>
---	---

- Circular 1 de 2001. Política archivística. Elaboración y adopción de tablas de retención documental.
- Circular 2 de 2003. Organización de las historias laborales.

POLÍTICAS:

- Las disposiciones para las transferencias a archivo central e histórico, estarán sujetas a lo dispuesto en la ley 594 del 2000.
- El control de cada uno de los registros del SGC se deberá realizar en cada uno de los subprocesos del SGC a través de la tabla de registros del numeral 6 de cada procedimiento la cual complementa las disposiciones de la tabla de retención documental
- Una de las funciones de Archivo es recuperar y reconstruir expedientes perdidos o dañados, estableciendo para esto la trazabilidad de cada uno de los documentos del SGC.
- La revisión y aprobación de los documentos del SGC deberá hacerse de acuerdo con lo establecido en las hojas de firmas de cada uno éstos.
- Antes de emitir los documentos del SGC estos deben ser debidamente revisados y aprobados, de lo contrario estos no tendrán validez.
- Cualquier funcionario de la SE puede sugerir generar, modificar o actualizar los documentos del SGC de acuerdo con el procedimiento definido en el subproceso N02.04 Control de documentos.
- Los documentos del SGC serán generados, modificados o actualizados únicamente por las personas autorizadas para tal fin de acuerdo con lo definido en el subproceso N02.04 Control de documentos y datos.
- Cada vez que se genere o ajuste un documento del SGC, este debe ser revisado y aprobado nuevamente
- Se deberá garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles a los funcionarios impactados por el SGC.
- Se deberá garantizar que los documentos del SGC permanezcan legibles y fácilmente identificables, de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental por áreas.
- Respecto a los documentos externos que impactan los procesos del SGC, el dueño del proceso tiene la responsabilidad de:
 - Garantizar la identificación y el acceso a los documentos externos que impactan los respectivos procesos
 - Mantenerse informado respecto a los cambios que surgen en los documentos

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

externos de tal manera que identifique el impacto en los procedimientos y sugiera las respectivas actualizaciones a los documentos internos

- Se debe verificar que el Normograma se mantenga actualizado con frecuencia trimestral.
- En caso que la SE deba mantener documentos obsoletos se deberán respetar las directrices definidas en el subproceso N02.04 Control de documentos para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- El Profesional Universitario del SGC y control interno, son los responsables de la tenencia y uso del sello de control de copias controladas, así como también de la custodia de las versiones vigentes de los documentos originales generados o actualizados.
- En el caso en que la SE, posea intranet para la publicación de sus documentos, debe tener políticas de seguridad informática, en las cuales solamente los funcionarios autorizados puedan modificar los documentos y los demás funcionarios solo puedan tener acceso de lectura.
- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos del proceso E01. Gestionar correspondencia y solicitudes. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.

3.4. RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Profesional Universitario del SGC y control interno

3.5. SUBPROCESOS

N02.01 Archivo de Gestión

N02.02 Archivo Central

N02.03 Archivo Histórico

N02.04 Control de documentos y datos

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

3.6. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

3.6.1 Archivo de gestión N02.01.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
Procesos de SE	Registros de los procesos
	Documentos y registros Generados en el proceso
	Solicitud de préstamos de documentos
	N02.01.F02 Control préstamo documentos
	Tablas de retención documental

3.6.2 Archivo central N02.02.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
N02.01 Archivo de Gestión	Transferencia primaria
	Expedientes con sus tipos documentales
Procesos de la SE	Solicitud de prestamos de documetos
	N02.01.F02 Control préstamo documentos
Comité de Archivo Municipal	N02.01.F03 Inventario único documental

3.6.3 Archivo histórico N02.03.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
N02.02 Archivo Central	Transferencia Secundaria
	Inventario de Series, Subseries y unidades
Proceso de la SE	Solicitud de préstamo de documentos
	N02.01.F02 Control Préstamo de Documentos
	Seguimiento a las solicitudes no cumplidas en el Registro

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

3.6.4 Control documentos y datos N02.04.

PROVEEDOR Subproceso / dependencia / área origen	ENTRADA Insumos (entradas)
Entes externos	Normativa (Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas, Acuerdos/Tablas de Retención documental)
Proceso de la SE	Solicitud de generación o eculización de documentos y registros

3.7. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)

3.7.1 Archivo de gestión N02.01.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Procesos de la SE	N02.01.F02 Control Préstamo de Documentos
	Documentos solicitados
M01.01 Atender asuntos disciplinarios	Solicitud Investigación Disciplinaria
N02.02 Archivo Central	Transferencia primaria
	Expedientes con sus tipo de documentos

3.7.2 Archivo central N02.02.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Procesos de la SE	Documentos solicitados
	Formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
Comité de Archivo Municipal	N02.01.F04 Eliminación de documentos.
	Formato N02.01.F02 Control préstamo documentos
N02.03. Archivo Histórico	Transferencia secundaria

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
	Inventario de series, subseries y unidades documentales

3.7.3 Archivo histórico N02.03.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Procesos SE	N02.01.F02 Control Préstamo de Documentos.
	Documentos solicitados
M01.01 Atender asuntos disciplinarios	Solicitud Investigación Disciplinaria

3.7.4 Control documentos y datos N02.04.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
N02.01 Archivo de gestión	N02.04.F03 Control de documentos externos
	N02.04.F02 Listado de distribución de documentos
Procesos del SE	Copia controlada de los documentos creados o actualizados
	Documentos actualizados
	N02.04.F01 Listado maestro de documentos
	N02.04.F02 Listado de distribución de documentos
N01.01 Auditorías Internas De Calidad	Manual de Calidad
A04.01 Revisión General del SGC	

3.8. INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
N02.001	Eficacia en el control de documentos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO “N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

N02.002	Porcentaje de documentos que cumplen con el período de retención.
N02.003	Porcentaje de preservación de documentos.
N02.004	Porcentaje de cumplimiento de transferencias documentales.

4. ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”

En este anexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado por la firma a cada uno de los responsables de la medición en la Secretaría.

Este anexo se compone de 4 páginas

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

Código: N02. 001
 Versión: 02
 Fecha: 01/08/2013

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del Indicador	N02.001	Nombre del indicador	EFICACIA EN EL CONTROL DE DOCUMENTOS		Tipo de indicador	Proceso
					Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Medir la gestión frente a la actualización de documentos internos y externos de tal forma que estén controlados		Pertinencia del Indicador	Permite identificar el porcentaje de documentos que no cumplen las disposiciones planteadas por la norma ISO 9000:2008 y la NTC GP 1000:2009, que se encuentran obsoletos o desactualizados y tomar los correctivos a que haya lugar		
Unidad de medida			Definición de variables de la Fórmula	ECD= Eficacia del control de documentos DD= Número de documentos desactualizados DT= Número de documentos totales		
Fórmula para su Cálculo	%ECD = (1 - (#DD/#DT)) * 100		Aspectos metodológicos	Información obtenida de las auditorías realizadas. Este indicador se calcula con base en los documentos no conformes hallados frente al total de documentos reportados en el listado maestro de documentos interno y externo; dentro de los documentos no conformes se encuentran documentos de consulta desactualizados, versiones no controladas en uso de los funcionarios de la Secretaría, documentos por fuera de los listados maestros, etc.		
Fuente de los datos	Informe de auditorías realizadas en el periodo		Periodicidad / Fechas de medición	Anual		
Responsable de generar el indicador	Técnico administrativo u operativo del SGC		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Universitario SGC y control interno		
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación		

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

Codigo: N02. 002
 Version: 02
 Fecha: 01/08/2013

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del indicador	N02.002	Nombre del indicador	Porcentaje de documentos que cumplen con el período de retención	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Medir la gestión documental de cada área frente al conocimiento de lo dispuesto en la tabla de retención documental		Pertinencia del Indicador	La preservación de los documentos dentro de una organización juegan un papel muy importante en la gestión documental, ya que se garantiza la disponibilidad de la información, es por esto que se hace necesario controlar que los medios en que se tenga almacenada la información permita su conservación	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	%DCPR=Porcentaje de documentos que cumplen con el periodo de retención #DSPR=Cantidad de documentos que superan el periodo de retención no enviados a archivo histórico o destruidos #DEAC=Documentos existentes en archivo central	
Fórmula para su Cálculo	%DCPR= (1-(#DSPR/#DEAC))* 100		Aspectos metodológicos	Se debe tener en cuenta lo estipulado en la ley general de archivos y lo contemplado en la tabla de retención documental vigente para el periodo de medición. La medición de este indicador se debe hacer por áreas	
Fuente de los datos	1. Tabla de retención documental 2. registros archivados		Periodicidad / Fechas de medición	Anual	
Responsable de generar el indicador	Técnico administrativo u operativo del SGC		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Universitario SGC y control interno	
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

Código: N02. 002
 Version: 02
 Fecha: 01/08/2013

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del Indicador	N02.003	Nombre del indicador	Porcentaje de preservación de documentos	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Medir la gestión frente a la preservación de los registros del archivo histórico.		Pertinencia del Indicador	Permite medir la eficacia de la gestión del control de documentos por parte de la SE	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	%PD = Porcentaje de preservación de documentos #CME= Cantidad de carpetas en mal estado #CE= Carpetas existentes	
Fórmula para su Cálculo	%PD = ((#CME / # CE) -1)*100		Aspectos metodológicos	Se debe tener en cuenta para la medición que los datos deben corresponder al mismo período en cuanto a la fecha de préstamo se refiere. Los datos consignados en el formato N02.01.F.02 Control préstamo de documentos deben ser tenidos en cuenta para realizar la medición de este indicador	
Fuente de los datos	Registros archivados en archivo histórico		Periodicidad / Fechas de medición	Anual	
Responsable de generar el indicador	Técnico administrativo u operativo del SGC		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Universitario SGC y control interno	
Línea de base		Meta	Rangos de evaluación		

COPIA CONTROLADA

		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO		Código: N02. 002 Version: 02 Fecha: 01/08/2013	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Código del Indicador	N02.004	Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de transferencias documentales	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Medir la gestión documental de cada área frente al cumplimiento de las transferencias documentales y el tiempo dispuesto en la tabla de retención documental.		Pertinencia del Indicador	Permite dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la tabla de retención documental en archivo de gestión y su transferencia al archivo central de acuerdo con la Ley de Archivo Ley 594 de 2000.	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	%SDCTD=Porcentaje de series documentales que cumplen con la transferencia documental de acuerdo con los tiempos establecidos en la TRD #SEA=Cantidad de series de la dependencia que son enviadas al archivo central #TSDE=Total de series existentes en la TRD que deben ser enviadas al archivo de gestión en el periodo	
Fórmula para su Cálculo	%SDCTD= #SEA/ #TSDE* 100		Aspectos metodológicos	Se debe tener en cuenta, que los documentos de apoyo no deben transferirse a archivo central, y deben ser eliminados cuando pierdan su utilidad o vigencia o cuando cumplan un año de almacenamiento. Por lo anterior, estos documentos no deben ser tenidos en cuenta para la medición	
Fuente de los datos	1. Tabla de retención documental 2. Inventario Unico documental		Periodicidad / Fechas de medición	Anual	
Responsable de generar el indicador	Técnico administrativo u operativo del SGC		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Universitario SGC y control interno	
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación	

COPIA CONTROLADA

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
"N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD"

Y PROCESO
"N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/2005	Yadira Gutiérrez	Elaboración del Documento
2.0	12/04/2011	Daniel Contenido	Identificación del Documento
3.0	6/09/11	Aida Ivonne Agudelo	<p>Se adecuó el objetivo del subproceso dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 – MECI y los documentos de especificaciones técnicas, quedando así: "Establecer la metodología necesaria para la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaria de Educación, que permita determinar su conformidad con los requisitos de calidad, y las disposiciones planificadas mediante una verificación independiente y objetiva."</p> <p>Actividad 7. Elaborar el plan de auditoría: El funcionario de planeación de la SE, genera el(los) plan(es) de auditoría basado en el programa de auditoría aprobado por el comité directivo, los requisitos del cliente, los riesgos para la organización de acuerdo con las políticas definidas en el documento de caracterización N01 Seguimiento, análisis y mejora. Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Proceso a auditar, asignación auditores, establecer fechas de auditoría Establecer requerimientos y definir el instrumento o metodología. Actividad 9. Realizar la revisión de la documentación pertinente y elaboración de las listas de verificación: Se unificó el nombre de Lista de verificación en todos los documentos involucrados.</p> <p>Se adecuo la información respecto a los cambios realizados en el proceso de Acciones correctivas y preventivas unificado.</p>
4.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	12
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	12
5.2.	ÉNTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	12
6.	REGISTROS	12
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	13
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	15

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N02.01 Archivo de gestión, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

2. OBJETIVO

Mantener y controlar adecuadamente los documentos y registros que se generan por la ejecución de los diferentes procesos de la Secretaría de Educación, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. El archivo de gestión comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta a los asuntos iniciados o de continua labor.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de los registros generados en cada uno de los procesos de la SE, continúa con la ejecución de actividades definidas para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros, incluyendo en caso de préstamo de registros a otras dependencias los controles necesarios para su traslado y devolución, finaliza con la entrega de documentación al archivo central, cuando se cumple el tiempo de retención en el archivo de gestión.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN

1. Recibir registro generado: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de la Secretaría de educación, recibe el registro del funcionario que lo generó en cada uno de los subprocesos.

2. Organizar documentación: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad organiza la documentación conservando los principios de clasificación, ordenación, y descripción. Esta organización de los Archivos de Gestión esta basada en la Tabla de Retención Documental (TRD) la cual debió ser aprobada por el Comité de Archivo Municipal o el Consejo Municipal de Archivo o en su defecto por el Archivo General de la Nación y en concordancia con los manuales de procedimientos y funciones de la SE.

En referencia a la tabla de Retención Documental, se diligencia el formato Tabla de retención documental, ver anexo instructivo N02.01.F01 Tabla de retención documental.

El funcionario designado de cada área clasifica el documento generado o recibido de acuerdo a la relación que guarde con el asunto, identificando y agrupando en expedientes todos los documentos de estructura y contenido homogéneo, teniendo en cuenta las series y subseries definidas en la tabla de retención documental (Clasificación Documental) de acuerdo con las siguientes premisas:

- Ordenar (Primer Nivel) al interior de cada uno de los expedientes (carpetas) los documentos, teniendo en cuenta su fecha de producción o trámite. Se aplica el principio de orden original.
- Ordenar (Segundo Nivel) cada uno de los expedientes pertenecientes a una serie o subserie documental, utilizando el sistema de ordenación (Alfabético, Numérico, Cronológico, geográfico, entre otros) que facilite la localización y recuperación de la información.

Posteriormente, el funcionario designado, elabora los separadores para cada una de las series y subseries de conformidad con la información que suministran las T.R.D. de tal forma que permita visualizar su ubicación, facilite la localización física

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

de la documentación y permita registrar en cada separador claramente el código y nombre de la respectiva serie y subserie documental, según sea el caso.

3. Encarpetar Documentos: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad ubica los documentos dentro de las carpetas destinadas para ello, identificando y nombrando cada uno de los expedientes, con la siguiente información: Código, Fondo, Sección, Subsección, Serie y Subserie, No. de Folios (si es el caso), obedeciendo a lo establecido en las TDR aprobadas. Se puede archivar máximo 200 folios por expedientes.

4. Foliar Documentos: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad adelanta la foliación de cada uno de los expedientes que conforman las diversas series y subseries documentales, previendo para ello la numeración de los folios en el extremo derecho, con un lápiz de mina negra y blanda (HB, B), en forma legible y sin enmendaduras, empezando por el documento más antiguo y así sucesivamente.

La definición relativa al medio en el cual se deben conservar los registros ya sea físico o magnético así como la denominación de la carpeta donde se archiva el registro se realiza de acuerdo con las directrices del numeral 6 Registros, espacio "como conservarlo" del subproceso donde se generó el registro.

En el evento en que se requiera trasladar un expediente a otra dependencia en calidad de préstamo, se sigue a la Actividad 5, de lo contrario pasa a la Actividad 8.

5. Prestar documentos: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, debe consignar la fecha del préstamo, identificación completa del expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien retira el expediente y término perentorio para su devolución en el formato control de préstamo de documentos. Se diligencia el formato Control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos.

6. Verificar la entrega del documento: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, verifica en el formato Control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que esta fecha es

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.

7. Solicitar devolución inmediata del documento: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, hace exigible la devolución inmediata del documento al funcionario solicitante. Se diligencia el formato Control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 control préstamo documentos. Registrando los campos correspondientes a fecha de devolución y firma del solicitante.

Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si es devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria a través del subproceso M01.01 Atender asuntos disciplinarios. Se diligencia el formato control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 control préstamo documentos.

8. Verificar tiempos de retención: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad debe ubicar físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la tabla de retención documental del Área administrativa; y garantizando que la disposición del archivo, mantenga la preservación de los documentos archivados.

Identificar alfanuméricamente cada uno de los archivadores, de tal forma que permita la localización física de los expedientes.

La definición relativa a:

- El lugar físico donde se deben guardar los registros con el fin de protegerlos, se hace de acuerdo con las directrices del numeral 6. Registros, espacio "donde conservarlos" del subproceso donde se genero el registro
- El tiempo de retención del registro en el archivo de gestión, corresponde a lo establecido en las tablas de retención documental, aprobada.
- La disposición de registros después de haber cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión, se hace según las directrices del

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

numeral 6. Registros, espacio "Que se hace después" del subproceso donde se generó el registro.

Al finalizar cada año se verifica si los documentos han cumplido el tiempo de retención. Cuando no han cumplido se termina el proceso, en caso contrario pasa a la actividad 9.

9. Verificar si se requiere conservar los documentos: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad revisa si se requiere conservar los documentos, para esto verifica si son de apoyo. Si los documentos son de apoyo continúa con la actividad 10, en caso contrario continúa con la actividad 12.

10. Destruir o eliminar documentos de apoyo informativo y duplicidad de información: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, debe tener en cuenta que los documentos de apoyo no se consignan en la Tabla de Retención Documental de las dependencias, por lo tanto los debe eliminar de acuerdo con las definiciones del numeral 6 de cada subproceso.

Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y se definen como el conjunto de registros que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de:

- Tarjetas de presentación o de direcciones, una vez actualizado el directorio.
- Copias o fotocopias de normas externas y que no son producidos por la Entidad (Leyes, Decretos Nacionales, Circulares y resoluciones entre otras).
- Estudios de documentos técnicos que sirven como información esporádica para la Entidad, pero que no son de responsabilidad de la misma.
- Copias o fotocopias de documentos que son generados por la Entidad, pero que por función sólo deben ser conservados en una dependencia. En las otras oficinas tan solo cumplen la misión de informar sobre decisiones y procesos que adelanta la Entidad, por lo cual pierden todo su valor.
- Formatos en blanco que no sean de utilidad porque se modificaron.
- Artículos de prensa, publicaciones u otra clase de documentos o impresos que no constituyen documento de archivo y cuyo destino es una biblioteca o centro de documentación.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

- Ofertas de cursos, reuniones, seminarios que no sean de interés para la SE.
- Hoja de vida de personal rechazado.
- Cotizaciones rechazadas.
- Ofertas de servicios, Propuestas de servicios que no hicieron parte del proceso pre-contractual.
- Propaganda, publicidad o suministros no aceptados.
- Borradores de trabajo que no aporten nada adicional (borradores de declaraciones de renta, cuadros estadísticos, modelo de cartas etc.).
- Tarjetas, fax e invitaciones que hagan alusión a compromisos ya cumplidos.
- Certificaciones vencidas de Cámara y Comercio, Registro de Instrumentos Públicos y la Superintendencia Bancaria.
- Avisos de vencimiento, horarios e instrucciones, una vez realizada la diligencia.
- Autorizaciones sin importancia (retiros de papelería, permisos, etc.)

11. Destruir o eliminar documentos que no son objeto de transferencia al Archivo Central según Tablas de Retención Documental: El Comité de Archivo Municipal del ET, debe destruir los documentos inactivos que han sido de antemano señalados como eliminables, tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las Tablas de Retención Documental para la Secretaría de Educación, se diligencia el formato Eliminación de documentos, ver anexo instructivo N02.01.F04 Eliminación de documentos, de conformidad con la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada por el ente territorial.

Las eliminaciones formarán parte del proceso de preparación de las transferencias primarias es decir, cuando los archivos de gestión se transfieran al central. En todos los casos, se diligencia el formato Inventario único documental, ver anexo instructivo N02.01.F03 Inventario único documental, el cual contiene: Tipo de registro, forma de conservación, privacidad de los registros, procedencia, cantidad de registros que están en la carpeta y demás criterios determinados por la ley general de archivo.

12. Enviar a Archivo Central: El funcionario designado de la SE definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

del sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Tabla de Retención Documental, cumplido el tiempo de almacenamiento en el archivo de gestión, remite las carpetas al Archivo Central del Municipio para su almacenamiento debidamente clasificados y previamente depurados, extrayendo copias, tarjetas sociales, documentos de apoyo informativo que no impliquen valores secundarios y embalados en cajas de archivo inactivo, siguiendo la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el Jefe del Archivo Central del Municipio, lo que constituye las Transferencias Primarias. Se diligencia el formato Inventario único documental, ver anexo instructivo N02.01.F03 Inventario único documental.

Se registra en el Archivo Central la firma o sello de recibido en la copia de la carta enviada, mediante Acto administrativo o comunicación escrita, ver anexo instructivo M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita; junto con la (s) carpeta (s) de registros enviadas a este.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Administrar, conservar y almacenar la documentación en cada proceso en la Secretaría de Educación que es sometido a continua utilización y consulta administrativa

6. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

6.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Administrar, conservar y almacenar la documentación en cada proceso en la Secretaría de Educación que es sometido a continua utilización y consulta administrativa

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

7. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

7.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Administrar, conservar y almacenar la documentación en cada proceso en la Secretaría de Educación que es sometido a continua utilización y consulta administrativa

8. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

8.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Administrar, conservar y almacenar la documentación en cada proceso en la Secretaría de Educación que es sometido a continua utilización y consulta administrativa

8.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

9. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

9.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Administrar, conservar y almacenar la documentación en cada proceso en la Secretaría de Educación que es sometido a continua utilización y consulta administrativa

9.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

10. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.01.F01 Tabla de retención documental	Funcionario designado de la SE	Impreso en carpetas foliadas marcadas alfabéticamente en forma ascendente	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Conservarlo
N02.01.F02 Control préstamo documento	Funcionario designado de la SE	Impreso en carpetas foliadas marcadas	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental	Archivo central

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
s		alfabéticamente en forma ascendente		del Ente territorial	
N02.01.F03 Inventario único documental	Líder del proceso	Impreso en carpetas foliadas marcadas alfabéticamente en forma ascendente	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo central
N02.01.F04 Eliminación de documentos	Funcionario designado de la SE	Impreso en carpetas foliadas marcadas alfabéticamente en forma ascendente	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo Central
M03.01.F01 Acto administrativo o comunicación escrita (1)	Las disposiciones frente a este registro, se definen en el documento: detalle del subproceso M03.01 Revisar actos administrativos.				

(1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser resolución, decreto, circular o carta u oficio.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

11. DOCUMENTOS EXTERNOS

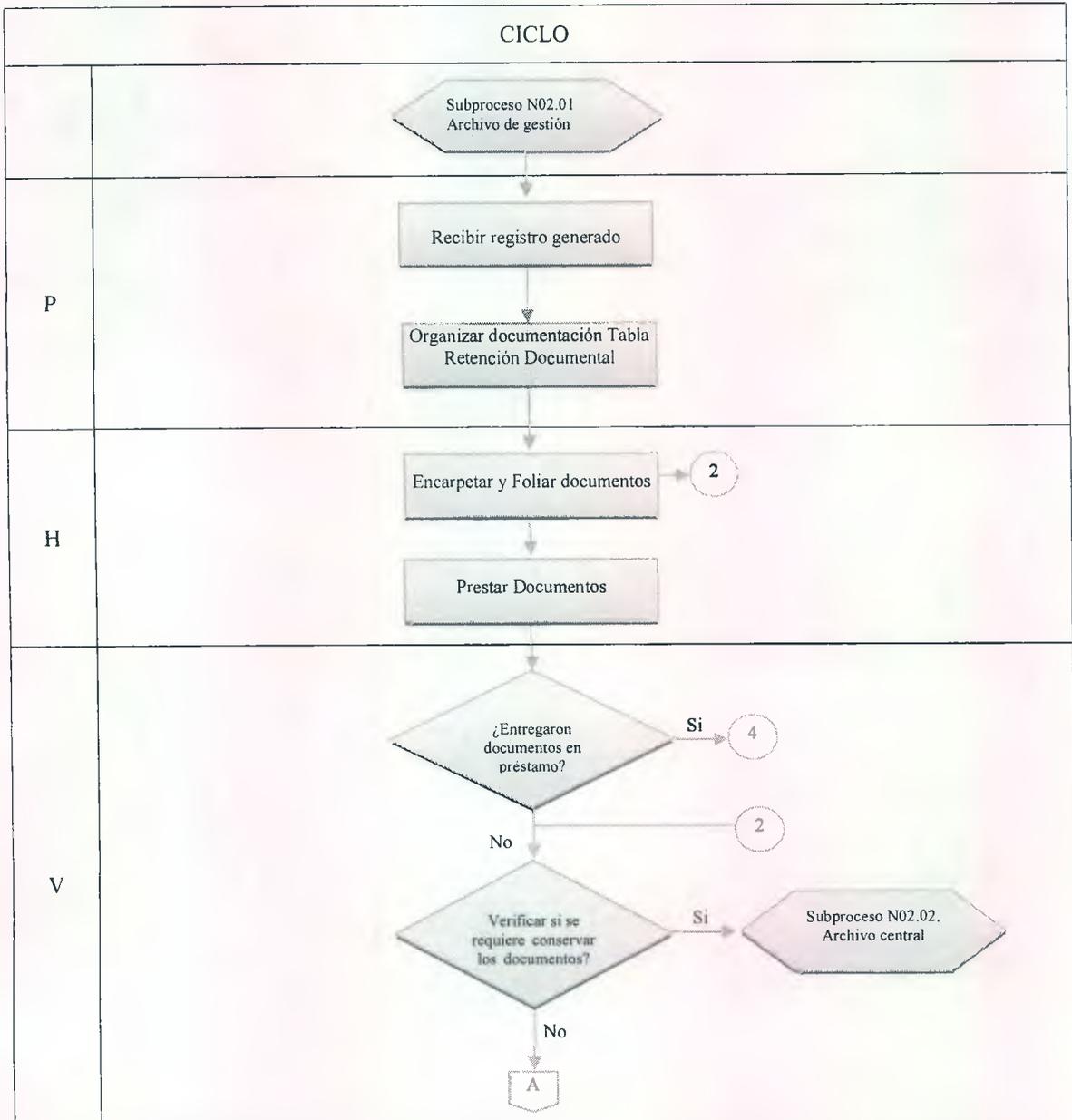
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución Política de Colombia Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.	Congreso de la República	06 de julio de 1991
Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado	Congreso de la República	14 de julio de 2000
NTC - ISO 10013:1995 Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia proporcionar lineamientos para el desarrollo, preparación y control de manuales de calidad, elaborados para las necesidades específicas del usuario.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1995
NTC ISO 9004:2000. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2000
NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación. Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser consultado como referencia.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Público. Requisitos. Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2009
Acuerdo No. 042 del 2002. Por el cual se establecen criterios para	Archivo General de la Nación	31 de Octubre de 2002

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

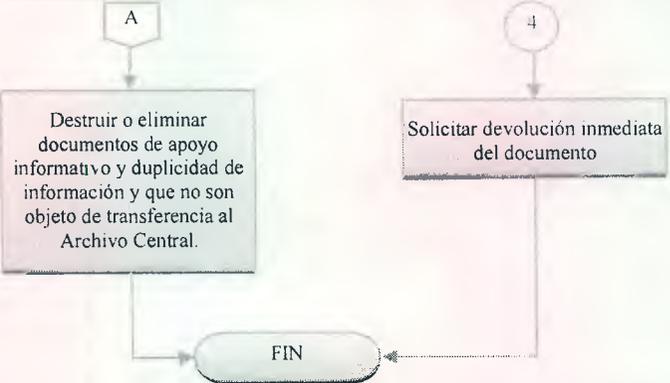
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
organización de los Archivos de Gestión en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, se regula el inventario único documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000		
Circular 2 de 1997. Nuevas tecnologías. Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.	Archivo General de la Nación	1997
Circular 4 de 2003. Organización de las historias laborales	Archivo General de la Nación	2003

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

12. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. "N02.01 ARCHIVO DE GESTIÓN"

CICLO	
A	 <pre> graph TD A{{A}} --> B[Destruir o eliminar documentos de apoyo informativo y duplicidad de información y que no son objeto de transferencia al Archivo Central.] C((4)) --> D[Solicitar devolución inmediata del documento.] B --> E([FIN]) D --> E </pre>
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	N02.01 Archivo de Gestión
FORMATOS ASOCIADOS	N02.01.F01 Tabla de retención documental N02.01.F02 control prestamo de documentos N02.01.F03 Inventario unico documental N02.01.F04 Eliminación de documentos



EL DEPARTAMENTO DEL CESAR

GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DEL FORMATO

“N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

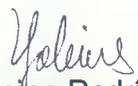
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

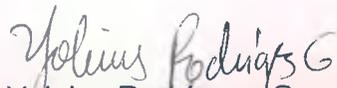
Agosto de 2013

 DEPARTAMENTO DEL CESAR GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	08/11/06	Livis Ibáñez Mejía.	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados.	Actualización del documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]



GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DEL FORMATO

“N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO.....	6



GOBIERNO DEL CESAR

GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DEL FORMATO

“N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

1. PROPÓSITO

El propósito de éste instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.01.F01 Tabla de retención documental generada en el Subproceso N02.01. Archivo de Gestión y utilizada en la documentación que se genera en todos los procesos de la SE.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Entidad Productora	Debe colocarse el nombre completo o razón social de la entidad que produjo o produce los documentos.
Secretaría	Debe consignarse el nombre de la dependencia de mayor jerarquía de la cual dependa la oficina o Área productora. (Secretaría de Educación)
Área	Identifica el nombre del área de la SE que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.
Código	Sistema convencional que identifica tanto las áreas productoras de documentos como sus series respectivas, éste responde al sistema de clasificación documental establecido por el Departamento.
Series - Subseries - Tipos Documentales	Identifica el nombre asignado al conjunto de unidades documentales, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. También incluye las subseries correspondientes. Por ejemplo: Serie: Contratos Subserie: Contrato prestación de servicios Tipos Documentales: Contrato-Hoja de Vida-Justificación-Disponibilidad presupuestal-Propuestas-



DEPARTAMENTO DEL CESAR
GOBERNACIÓN DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DEL FORMATO

“N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	Informes mensuales-Pólizas-Recibos de pago
Retención Archivo	Plazo en términos de tiempo (años) en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central. Esta permanencia está determinada por la valoración derivada del estudio de la documentación producida en las oficinas
Disposición Final	Hace referencia a la tercera etapa del ciclo vital, resultado de la valoración con miras permanentes a su eliminación, selección por muestreo y/o digitalización de imágenes. Colocar una x según el trámite que se debe seguir.
Selección	Proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio de muestreo, entendiéndose este como la operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial durante la selección con criterios alfabéticos, numéricos, cronológicos, topográficos, temáticos, entre otros.
Digitalización	Técnica utilizada para crear, capturar, distribuir, editar, almacenar y manejar documentos y repositorios de datos estructurados relacionados con todos los aspectos de una organización. Mediante el proceso de escaneo que convierte las hojas físicas en imágenes, reconocidas por el computador en un formato de archivo electrónico, previamente seleccionado para posteriormente ser almacenados en disco ópticos (CD ó disco duros). En esta columna también se indican otros soportes electrónicos o magnéticos. como por ejemplo la microfilmación
Eliminación	Proceso mediante el cual se destruyen los documentos que han perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tienen valor histórico y carecen de relevancia para la investigación, la ciencia y la tecnología.

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F01 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Conservación Total	Se aplica a aquellos documentos que tiene valor permanente, es decir, los que lo tiene por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son Patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.
Procedimiento	En esta columna se consignan los procesos aplicados en la modalidad de muestreo, digitalización y eliminación.
Presidente comité archivo	Debe firmar el Presidente del Comité de Archivo Departamental dando aprobación a la Tabla de Retención Documental.
Responsable área	Debe firmar de conformidad con el contenido de la Tabla de Retención Documental el líder del Proceso o responsable del Área Productora de los documentos

3. FORMATO

Ver anexo formato Tabla de retención documental.

Este anexo se compone de 1 página.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR
 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA : _____
 SECRETARÍA: _____
 ÁREA: _____

CÓDIGO	SERIES - SUBSERIES - TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN ARCHIVO		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
		GESTIÓN	CENTRAL	S	D	E	CT	

CONVENCIONES

S=SELECCIÓN
 D= DIGITALIZACIÓN
 E = ELIMINACIÓN

 PRESIDENTE COMITE ARCHIVO

 RESPONSABLE AREA

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

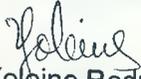
INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

Agosto de 2013

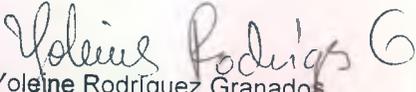
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS"

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

1. PROPÓSITO

El propósito de éste instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.01.F02 Control préstamo documentos, empleado en el proceso N02. Administración de Documentos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Expediente y/o documento	Registrar la identificación completa del expediente y/o documento.
Fecha de Entrega	Registrar la fecha en que se realiza el préstamo del expediente.
Fecha de devolución	Registrar la fecha en que se debe hacer devolución del expediente.
Número de folios	Registrar el número total de documentos que conforman el expediente o número de documentos prestados.
Nombre del solicitante	Registrar el nombre del funcionario que hace la solicitud de préstamo y dependencia.
Firma del solicitante	Registrar la firma del funcionario que hace la solicitud de préstamo.
Fecha de devolución real	Registrar la fecha exacta en que se realiza la devolución del documento y/o expediente.
Firma custodio	Registrar la firma del funcionario responsable de custodiar el documento y/o expediente en el momento en que es devuelto a su archivo.

3. FORMATO

Ver anexo formato Control préstamo documentos.
 Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

Código: N01.03.F01
 Versión: 2
 fecha: 01/08/2013

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
 HDJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del Indicador	N02.001	Nombre del indicador	EFICACIA EN EL CDNTROL DE DDCUMENTOS		Tipo de indicador	Proceso
					Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Medir la gestión frente a la actualización de documentos internos y externos de tal forma que estén controlados		Pertinencia del Indicador	Permite identificar el porcentaje de documentos que no cumplen las disposiciones planteadas por la norma ISO 9000:2008 y la NTC GP 1000:2009, que se encuentran obsoletos o desactualizados y tomar los correctivos a que haya lugar		
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	ECD= Eficacia del control de documentos DD= Número de documentos desactualizados DT= Número de documentos totales		
Fórmula para su Cálculo	%ECD = (1 - (#DD/#DT)) * 100		Aspectos metodológicos	Información obtenida de las auditorias realizadas. Este indicador se calcula con base en los documentos no conformes hallados frente al total de documentos reportados en el listado maestro de documentos interno y externo; dentro de los documentos no conformes se encuentran documentos de consulta desactualizados, versiones no controladas en uso de los funcionarios de la Secretaría, documentos por fuera de los listados maestros, etc.		
Fuente de los datos	Informe de auditorias realizadas en el periodo		Periodicidad / Fechas de medición	Anual		
Responsable de generar el indicador	Técnico administrativo u operativo del SGC		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Universitario SGC y control interno		
Línea de base		Meta	Rangos de evaluación			

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
 PROCESO N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	4

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F02 CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS”

1. PROPÓSITO

El propósito de éste instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.01.F02 Control préstamo documentos, empleado en el proceso N02. Administración de Documentos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Expediente y/o documento	Registrar la identificación completa del expediente y/o documento.
Fecha de Entrega	Registrar la fecha en que se realiza el préstamo del expediente.
Fecha de devolución	Registrar la fecha en que se debe hacer devolución del expediente.
Número de folios	Registrar el número total de documentos que conforman el expediente o número de documentos prestados.
Nombre del solicitante	Registrar el nombre del funcionario que hace la solicitud de préstamo y dependencia.
Firma del solicitante	Registrar la firma del funcionario que hace la solicitud de préstamo.
Fecha de devolución real	Registrar la fecha exacta en que se realiza la devolución del documento y/o expediente.
Firma custodio	Registrar la firma del funcionario responsable de custodiar el documento y/o expediente en el momento en que es devuelto a su archivo.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
CONTROL PRÉSTAMO DOCUMENTOS

Código: N02 01 F02
Version: 02
Fecha: 01/082013

Expediente y/o documento	Fecha de Entrega	Fecha de Devolución	Número de Folios	Nombre del solicitante	Firma del solicitante	Fecha de devolución real	Firma custodio

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


 Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	6

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

1. PROPÓSITO

El propósito de éste instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.01.F03 Inventario único documental empleado en el proceso N02. Administración de Documentos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Secretaría remitente	Registrar el nombre de la entidad responsable de la documentación que se va a transferir.
Secretaría productora	Registrar el nombre completo o razón social de la entidad que produjo o produce los documentos
Área de la SE	Registrar el nombre de la dependencia o área administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa el área productora.
Oficina productora	Registrar el nombre del área de la SE u oficina que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.
Objeto	Registrar la finalidad del inventario, que puede ser: transferencias primarias, transferencias secundarias.
Hoja No.	Enumerar cada hoja del inventario consecutivamente.
De	Registrar el total de hojas del inventario.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Registro de datos	Se diligencia sólo para transferencias primarias y transferencias secundarias. Debe consignarse en las tres primeras casillas los dígitos correspondientes a la fecha de la entrada de la transferencia (año, mes día). En NT se anota el número de la transferencia
Número de orden	Registrar en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos, que generalmente corresponde a una unidad de conservación.
Código	Sistema convencional establecido por el municipio que identifica las oficinas productoras y cada una de las series, subseries o asuntos relacionados.
Nombre de las series, subseries o asuntos	Registrar el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
Fechas extremas	Registrar la fecha inicial y final de cada unidad o expediente descrita, es decir, las fechas que lleva cada expediente en su rótulo: la fecha del primer oficio y la del último que lo conforman. Deben colocarse los cuatro (4) dígitos correspondientes al año. Ejemplo: 1950-1960. En el caso de una sola fecha se anotará ésta. cuando la documentación no tenga fecha se anotará s.f.
Unidad de conservación	Registrar el número asignado a cada unidad de almacenamiento. En la columna " otro " se registrará las unidades de conservación diferentes escribiendo el nombre en la parte de arriba y debajo la cantidad o el número correspondiente.
Número de folios	Registrar el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F03 INVENTARIO ÚNICO DOCUMENTAL”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Número de caja	Registrar el número de caja en la que se ubique el expediente, en caso que para las transferencias se utilicen cajas de archivo inactivo.
Soporte	Registrar los soportes diferentes al papel: microfilmes (m), videos (v), casetes (c), soportes electrónicos (cd, dk, dvd), etc.
Notas	Registrar los datos que sean relevantes y no se hayan registrado en las columnas anteriores.
Elaborado por	Registrar el nombre de quien diligencia el formato de Inventario único documental, cargo que ocupa, firma, fecha de elaboración y el lugar (área o dependencia).
Entregado por	Registrar el nombre del funcionario que entrega los expedientes objeto de transferencia, cargo que ocupa, firma, fecha de entrega y el lugar en donde se realiza la entrega de los expedientes.
Recibido por	Registrar el nombre del funcionario que recibe los expedientes objeto de transferencia, cargo que ocupa, firma, fecha de recibido y lugar en donde realiza la recepción de los expedientes.

3. FORMATO

Ver anexo formato Inventario único documental.

Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Código: N02.01.F03
Versión: 2
Fecha: 01/08/2013

FORMATO INVENTARIO UNICO DOCUMENTAL
(Establecido por el Archivo General de la Nación)

SECRETARÍA REMITENTE _____
SECRETARÍA PRODUCTORA _____
ÁREA DE LA SECRETARIA _____
OFICINA PRODUCTORA _____
OBJETO _____

HOJA No DE

REGISTRO DE DATOS

AÑO	MES	DIA	NT

NT = Número de Transferencias

Número de Orden	Código	Nombre de las Series, subseries o asuntos	Fechas Extremas		Unidad de Conservación				No. de Folios	No de Caja	Soporte	Notas
			Inicial	Final	Caja	Carpeta	Tomo	Otro				

Elaborado Por: _____
Cargo: _____
Firma: _____ Fecha: _____
Lugar: _____

Entregado Por: _____
Cargo: _____
Firma: _____ Fecha: _____
Lugar: _____

Recibido Por: _____
Cargo: _____
Firma: _____ Fecha: _____
Lugar: _____

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	<i>INSTRUCTIVO DEL FORMATO</i> <i>“N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS”</i>

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

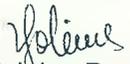
INSTRUCTIVO DEL FORMATOS
“N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS”

Agosto de 2013

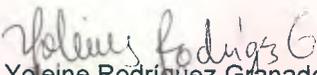
COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	<i>INSTRUCTIVO DEL FORMATO</i> <i>"N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS"</i>

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS”

1. PROPÓSITO

El propósito de este instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.01.F04 Eliminación de documentos, empleado en el proceso N02. Administración de Documentos.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Oficina productora	Registrar el nombre de la oficina que produce los documentos
Según la TABLA DE RETENCIÓN que tenemos aprobada en	Hace referencia a la Entidad productora de los documentos.
Y según la Legislación o Reglamento General de Archivo le aviso que en fecha	Registrar la fecha de eliminación de los documentos.
Código	Sistema convencional que identifica tanto las unidades productoras de documentos como sus series respectivas. Este responde al sistema de clasificación documental establecido por el municipio.
Contenido	Describir el contenido de los expedientes a eliminar.
Fechas	Registrar las fechas extremas de los expedientes a eliminar, así: aaaa/aaaa.
Volumen	Registrar la cantidad de expedientes a ser eliminados.
Unidad de conservación	Describir el sistema de conservación si es caja, carpeta, tomo, otro.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.01.F04 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS"

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Firma jefe de oficina	Registrar la firma del funcionario encargado de la oficina donde se eliminan los documentos
Jefe de Archivo	Registrar la firma del Profesional Especializado encargado del Archivo Central del Ente Territorial
Vo.Bo. Comité de Archivo	Registrar la firma del representante del Comité de Archivo

3. FORMATO

Ver anexo formato Eliminación de documentos.

Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Código: N02.01.F03
Versión: 2
Fecha: 01/08/2013

ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS
(Establecido por el Archivo General de la Nación)

OFICINA PRODUCTORA : _____

Para COMITÉ DE ARCHIVO (Para su aval Adjuntamos la relación de documentos a eliminar atendiendo lo dispuesto en la T.R.D.)

Según la TABLA DE RETENCIÓN que tenemos aprobada en _____, y según la Legislación o Reglamento General de Archivo le aviso que en fecha _____ eliminaremos los siguientes documentos:

CÓDIGO	CONTENIDO	FECHAS	VOLUMEN	UNIDAD DE CONSERVACIÓN

Firma Jefe de Oficina

Jefe de Archivo

VoBo. Comité de Archivo

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
"N02.02 ARCHIVO CENTRAL"

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD"

Y PROCESO
"N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/05	Yadira Gutiérrez Firma:	Elaboración del Documento
2.0	06/09/11	Aida Ivonne Agudelo P. Firma:	Se amplió el objetivo del subproceso, Adecuación de documentos externos
3.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013
[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.02 ARCHIVO CENTRAL	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA	9
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	9
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	9
6.	REGISTROS	9
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	10
8.	DIAGRAMA DE FLUJO	12

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. “ ARCHIVO CENTRAL”

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N02.02 Archivo central, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. “ ARCHIVO CENTRAL”

2. OBJETIVO

Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo central, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. En el archivo central se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión, de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta para las propias oficinas y particulares en general.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo de gestión de los diferentes procesos de la Secretaría de Educación a través del formato inventario único documental (transferencia primaria), de acuerdo a los tiempos de retención estipulados en la Tabla de Retención Documental. Incluye el préstamo de documentos en caso que sean requeridos, continúa con la organización y protección de estos durante su permanencia en el archivo central y finaliza con la entrega de documentación al archivo histórico cuando se cumple el tiempo de retención (transferencia secundaria) o con la eliminación o destrucción de los documentos que no se requieren conservar de forma permanente.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.02 ARCHIVO CENTRAL

1. Recibir expedientes de los diferentes archivos de gestión de los procesos de la SE: El funcionario de archivo central del ET, recibe del subproceso N02.01. Archivo de gestión, los expedientes con sus tipos documentales ordenados y previamente depurados, una vez han cumplido su tiempo de retención en el Archivo de Gestión y según lo estipulado en las Tablas de Retención Documental, generada en el subproceso N02.01. Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen las series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas extremas y el número de folios; de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 038 de 2002.

También se activa el proceso cuando se reciben los documentos del archivo central consultados por las Áreas de la Secretaría de Educación. El calendario de transferencias lo genera anualmente el funcionario del Archivo Central del ET.

2. Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias y/o lineamientos del Archivo Central: El funcionario de archivo central del ET, clasifica y ordena los expedientes de acuerdo al orden de procedencia, tipología y el orden cronológico.

3. Almacenar en archivo central: El funcionario de archivo central del ET, debe ubicar físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la tabla de retención documental de cada área de la Secretaría de Educación.

Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el Archivo Central son objeto de consulta o préstamo se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 7.

4. Prestar Documento: El funcionario de archivo central del ET, recibe las solicitudes de préstamo de los procesos de la Secretaría de Educación, en el formato control préstamo documentos, ver anexo instructivo formato N02.01.F02 Control préstamo documentos, busca los documentos y proporciona la información solicitada dejando constancia por escrito del préstamo, en el formato entrega de solicitudes, ver anexo instructivo N02.02.F01 Entrega de solicitudes. Si existe un sistema de información, realiza la consulta en el sistema de información.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. “ ARCHIVO CENTRAL ”

5. Verificar la entrega del documento: El funcionario de archivo del ET, verifica en el formato control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que la esta fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.

6. Solicitar devolución inmediata del documento: El funcionario de archivo central del ET hace exigible la devolución inmediata, al funcionario solicitante, registra la fecha de devolución y firma del solicitante. Se diligencia el formato Control de préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo de documentos.

Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria a través del subproceso M01.01 Atender asuntos disciplinarios. Se diligencia el formato control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos.

7. Verificar tiempos de retención: El funcionario de archivo central del ET, revisa periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario con el fin de garantizar su preservación.

Si los documentos cumplen el tiempo de retención en el archivo central, se debe verificar si es necesario conservarlos permanentemente, y si no termina el proceso.

Se analiza la disposición final del documento según lo estipulado en la Tabla de Retención Documental, se verifica si se necesitan conservar permanentemente, en caso negativo pasa a la Actividad 9, de lo contrario va a la Actividad 8.

8. Destruir o eliminar: El Comité de Archivo Municipal, es responsable de tomar la decisión de eliminar documentos, si no está establecida por Ley o por Reglamento; se diligencia el formato Eliminación de documentos, ver instructivo N02.01.F04 Eliminación de documentos.

9. Enviar a Archivo Histórico: El funcionario de archivo central del ET, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Tabla de Retención Documental y cumplido el tiempo de almacenamiento en el Archivo Central, remite las carpetas

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

al archivo histórico para su almacenamiento, debidamente clasificadas y embaladas en cajas de archivo inactivo. Se diligencia el formato Inventario único documental, ver anexo instructivo N02.01.F03 Inventario único documental, lo que constituye las transferencias secundarias. Una vez realizada esta actividad finaliza el subproceso.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
NA	

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

6. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

6.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
NA	

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

6.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

7. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

7.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
NA	

7.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

8. Registros

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.02.F01 Formato Entrega de solicitudes	Funcionario responsable de Archivo Central	Impreso en carpetas foliadas marcadas alfabéticamente	Archivo de central del ET	Según tabla de retención documental del Ente	Archivo central

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
		te en forma ascendente		territorial	
N02.01.F03 Formato inventario único documental	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02.01 Archivo de Gestión				
N02.01.F04 Eliminación de documentos	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02.01 Archivo de Gestión				

9. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

9.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
NA	

9.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

10. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

10.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
NA	

10.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por los diferentes archivos de gestión de la SE y cuya consulta no es tan frecuente.

11. Registros

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.02.F01 Formato Entrega de solicitudes	Funcionario responsable de Archivo Central	Impreso en carpetas foliadas marcadas alfabéticamente en forma ascendente	Archivo de central del ET	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo central
N02.01.F03 Formato inventario único documental	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02.01 Archivo de Gestión				

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.01.F04 Eliminación de documentos	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02.01 Archivo de Gestión				
N02.01.F02 Control préstamo documentos	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02.01 Archivo de Gestión				

12. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución Política de Colombia Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.	Congreso de la República	06 de julio de 1991
Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado	Congreso de la República	14 de julio de 2000

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC - ISO 10013:1995. (no es norma obligatoria, puede ser tomada como referencia). Proporcionar lineamientos para el desarrollo, preparación y control de manuales de calidad, elaborados para las necesidades específicas del usuario.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1995
NTC - ISO 9001:2008. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Público. Requisitos. Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2009
NTC 5029 2001. Conservación preventiva Medición de Archivos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2001
NTC 5174 2003. Nuevas tecnologías, procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2003
NTC 4080 1996. Nuevas tecnologías Micrografía. Símbolos gráficos para uso	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1996



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

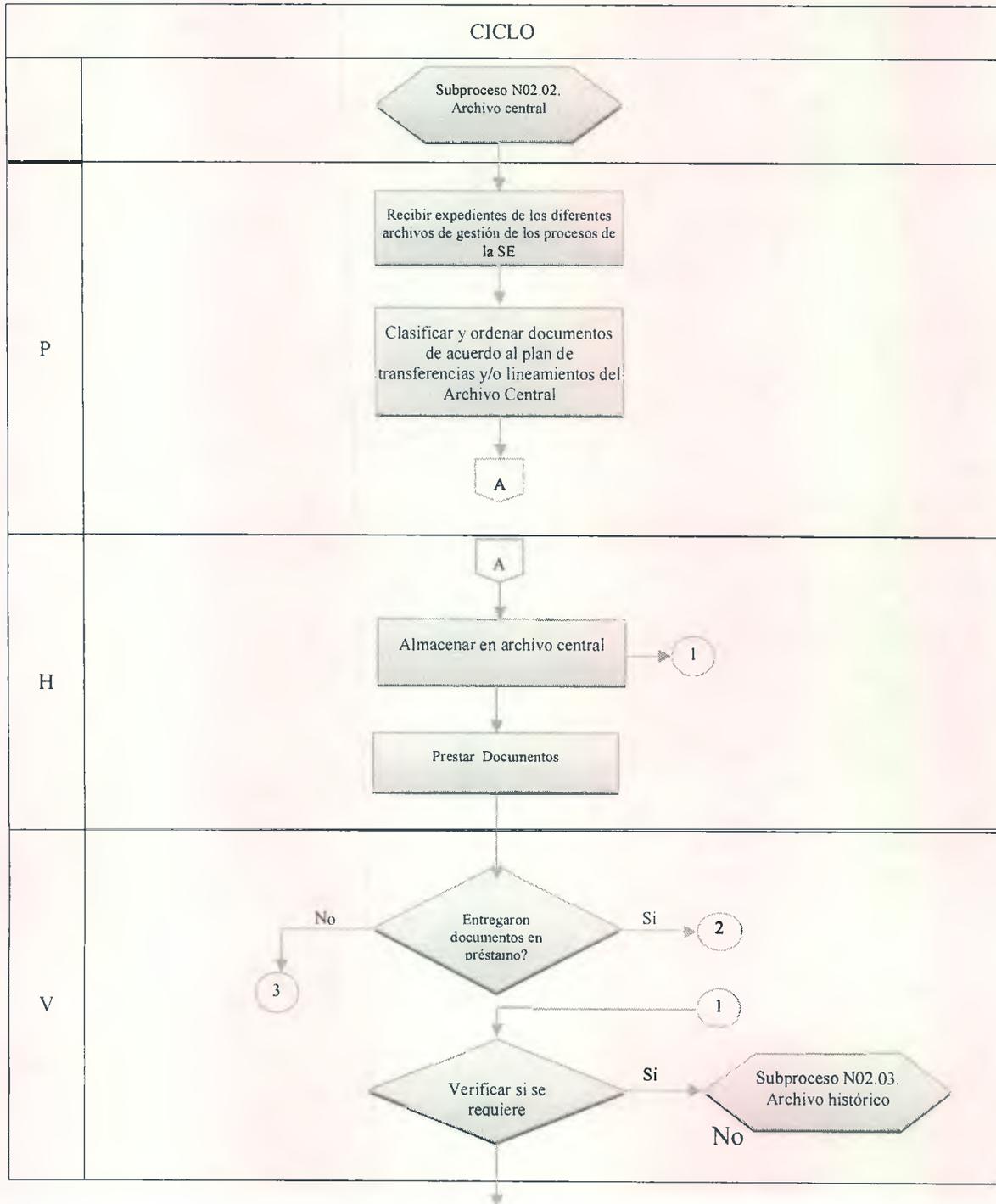
Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC 4095 1997. Descripción norma general para la descripción archivística	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1997
NTC 3723 1995. Nuevas tecnologías microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnicas de Operación.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1995
NTC 4436 1998. Conservación preventiva información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	1998
Acuerdo 038 Por el cual se desarrolla el Artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 del 2000	Archivo General de la Nación	20 de septiembre de 2002
Acuerdo 39. Tablas de retención documental. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la 594 de 2000.	Archivo General de la Nación	31 de octubre de 2002
Acuerdo 41. Transferencias. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privaticen y se desarrollo el artículo 20 y su parágrafo, de la Ley 594 de 2000. Deroga 057 de 2000	Archivo General de la Nación	31 de octubre de 2002

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. “ ARCHIVO CENTRAL ”

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Acuerdo 15 de 2003. Transferencias. Por lo cual se adiciona un párrafo al artículo 1 del 041 de 31 de octubre de 2002 entidades en liquidación	Archivo General de la Nación	2003
Acuerdo 37 de 2002. Contratación. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus párrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Archivo General de la Nación	20 de septiembre de 2002
Acuerdo 7. Política archivística. Reglamento general de archivos.	Archivo General de la Nación	29 de junio de 1994
Circular 1 de 2001. Política archivística. Elaboración y adopción de tablas de retención documental	Archivo General de la Nación	2001
Circular 4 de 2003. Organización de las historias laborales	Archivo General de la Nación	2003

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

13. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.01. " ARCHIVO CENTRAL "

CICLO	
A	<pre> graph TD 3((3)) --> A[Solicitar devolución inmediata del documento] A --> B[FIN] A --> C[Destruir o eliminar] C --> 2((2)) C --> B </pre>
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	N02.02 Archivo Central
FORMATOS ASOCIADOS	N02_02_F01 Entrega de solicitudes

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR
INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudelo	Se adecuo el objetivo de acuerdo a la unificación de los subprocesos de Acciones correctivas y acciones preventivas en las actividades 1,3,4,5 y 6 Se actualizaron las normas expuestas en los Documentos externos del Diseño.
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodriguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:



Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno

Fecha: 01/08/2013

[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES”

1. PROPÓSITO

El propósito de éste instructivo es indicar al usuario la forma de diligenciar el formato N02.02.F01 Entrega de solicitudes.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Fecha de entrega	Registrar la fecha en la cual se envían los documentos de un archivo a otro. Formato dd/mm/aa
Proceso que hace la solicitud	Registrar el nombre y código del proceso que realiza la solicitud; si el documento no es de un proceso específico, se coloca No Aplica
Funcionario responsable	Registrar los nombres y apellidos del funcionario responsable del proceso que realiza la solicitud
Código	Corresponde al código del documento asignado en la Tabla de Retención Documental
Descripción	Registrar el nombre del documento o una breve descripción de su contenido, si no tiene nombre
Número de Folios	Registrar la cantidad de documentos prestados
Funcionario que entrega	Registrar el nombre del funcionario que entrega la documentación objeto de préstamo
Funcionario que recibe	Registrar el nombre del funcionario que recibe la documentación objeto de préstamo
Firmas	Registrar la firma del funcionario que entrega y firma del funcionario que recibe en el momento de hacer esta acción.
Fecha de devolución	Registrar la fecha en que se realiza la devolución del documento al Archivo Central. Formato dd/mm/aa

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.02.F01 ENTREGA DE SOLICITUDES"

3. FORMATO

Ver anexo formato Entrega de solicitudes.

Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

Y PROCESO
“N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/05	Yadira Gutiérrez Firma:	Elaboración del Documento
2.0	06/09/2011	Aida Ivonne Agudeo Pulido Firma:	Se incluye en el objetivo del detalle del proceso “N02. administración de Documentos” estos registros son de conservación permanente
3.0	01/08/2013	Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:

Yoleine Rodríguez Granados
 Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
 Fecha: 01/08/2013
 [dd/mm/yy]

 <p>GOBERNACIÓN DEL CESAR</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>
	<p>SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”</p>

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO.....	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	8
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	8
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	8
6.	REGISTROS	8
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	9
8.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	11

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N02.03 Archivo histórico, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

2. OBJETIVO

Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo histórico, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables, estos registros son de conservación permanente.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo central o los documentos en préstamo. Incluye el préstamo y consulta de documentos solicitados por los procesos de la Secretaría de Educación y las actividades destinadas a la protección y uso de dichos documentos, termina con la definición del destino de los documentos que ya han cumplido el tiempo exigido por normatividad.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO

1. Recibir carpetas y/o documentos que se deben conservar permanentemente: El funcionario de archivo histórico del ET recibe del subproceso N02.02 Archivo Central, los expedientes con sus tipos documentales ordenados y previamente depurados una vez han cumplido su tiempo de retención en el Archivo Central y según lo estipulado en las Tablas de Retención Documental. Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen las series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas extremas y el número de folios; de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 038 de 2002, en donde se encuentra el instructivo del formato inventario único documental, las cuales constituyen las Transferencias Secundarias. También se activa el proceso cuando se reciben los documentos del archivo histórico consultados por las Áreas de la Secretaría de Educación.

2. Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias: Los expedientes deben ser clasificados y ordenados de acuerdo al orden de procedencia, tipología y el orden cronológico, el funcionario del archivo histórico del ET, los codifica, actualizando la Tabla de Retención Documental del archivo histórico. Si existe sistema de información, ingresa la información al sistema.

3. Almacenar carpetas en archivo histórico: El funcionario de archivo histórico del ET, identifica y almacena las carpetas en el archivo histórico teniendo en cuenta su tipología, orden original y orden cronológico.

Cuando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el Archivo Histórico son objeto de consulta o préstamo se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 6.

4. Prestar Documento: El funcionario de archivo histórico del ET recibe las solicitudes de préstamo de los procesos de la Secretaría de Educación, por parte de los funcionarios autorizados por la SE para realizar este procedimiento, posteriormente busca los documentos y proporciona la información solicitada dejando constancia por escrito del préstamo, si existe sistema de información realiza la consulta en el sistema. Se diligencia el formato Entrega de solicitudes, ver anexo instructivo N02.02.F01 Entrega de solicitudes. Cuando es devuelto el documento, vuelve el proceso a la actividad 1.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

5. Verificar entrega del documento: El funcionario de archivo histórico del ET, verifica en el formato Control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo de documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que la fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 6, de lo contrario continúa con la actividad 7.

6. Solicitar devolución inmediata del documento: El funcionario de archivo histórico del ET, hace exigible la devolución inmediata al funcionario que solicita el documento. Se diligencia el formato control préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos. Diligenciando los campos correspondientes a fecha de devolución y firma del solicitante.

Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si es devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria a través del subproceso M01.01 Atender asuntos disciplinarios. Se diligencia el formato Control de préstamo documentos, ver anexo instructivo N02.01.F02 Control préstamo documentos. Diligenciando los campos correspondientes a la observación.

7. Conservar permanentemente: El funcionario de archivo histórico del ET, revisa periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario, con el fin de garantizar su preservación.

Cuando los documentos se encuentren muy deteriorados por su uso y tiempo de permanencia se copian para obtener nuevos soportes, de acuerdo a lo contenido en el artículo 47 de la Ley 594 de 2000.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
N/A	

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Transferir la documentación de cada proceso de la Secretaría de Educación que haya cumplido el tiempo de retención en el archivo central al archivo histórico.
Archivo Histórico del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por el archivo central y que requieren ser conservados de forma permanente

6. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

6.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
N/A	

6.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Transferir la documentación de cada proceso de la Secretaría de Educación que haya cumplido el tiempo de retención en el archivo central al archivo histórico.
Archivo Histórico del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por el archivo central y que requieren ser conservados de forma permanente

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

7. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

7.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
N/A	

7.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Archivo Central del Municipio	Transferir la documentación de cada proceso de la Secretaría de Educación que haya cumplido el tiempo de retención en el archivo central al archivo histórico.
Archivo Histórico del Municipio	Administrar, conservar y custodiar la documentación que es transferida por el archivo central y que requieren ser conservados de forma permanente

8. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.02.F01 Entrega de solicitudes	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02_02 Archivo Central				
N02.01.F03 Inventario único documental (Transferencia Secundaria)	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02_01 Archivo de Gestión				
N02.01.F02 Control préstamo documentos	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso N02_01 Archivo de Gestión				

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

Documentos externos	Fuente de datos	Versión o fecha de emisión según aplique
la documentación.		
NTC 5029 2001. Medición de Archivos	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	2001
NTC 5174 2003., procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	2003
NTC 4080 1996. Micrografía. Símbolos gráficos para uso de microfilm	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	1996
NTC 4095 1997. Norma general para la descripción archivística	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	1997
NTC 3723 1995. Micrografía. Microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnicas de operación.	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	1995
NTC 4436 1998. Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad.	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	1998

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución Política de Colombia Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.	Congreso de la República	06 de julio de 1991
Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado	Congreso de la República	14 de julio de 2000
NTC-ISO 10013:1995. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de calidad (no es norma obligatoria, puede ser tomada como referencia).	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	1995
NTC ISO 9001., Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación	Instituto Colombiano de Norma Técnica y Certificación. ICONTEC	15 de diciembre de 2008
NTC-GP 1000., Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Público. Requisitos. Numeral 4.2 Requisitos de	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2009

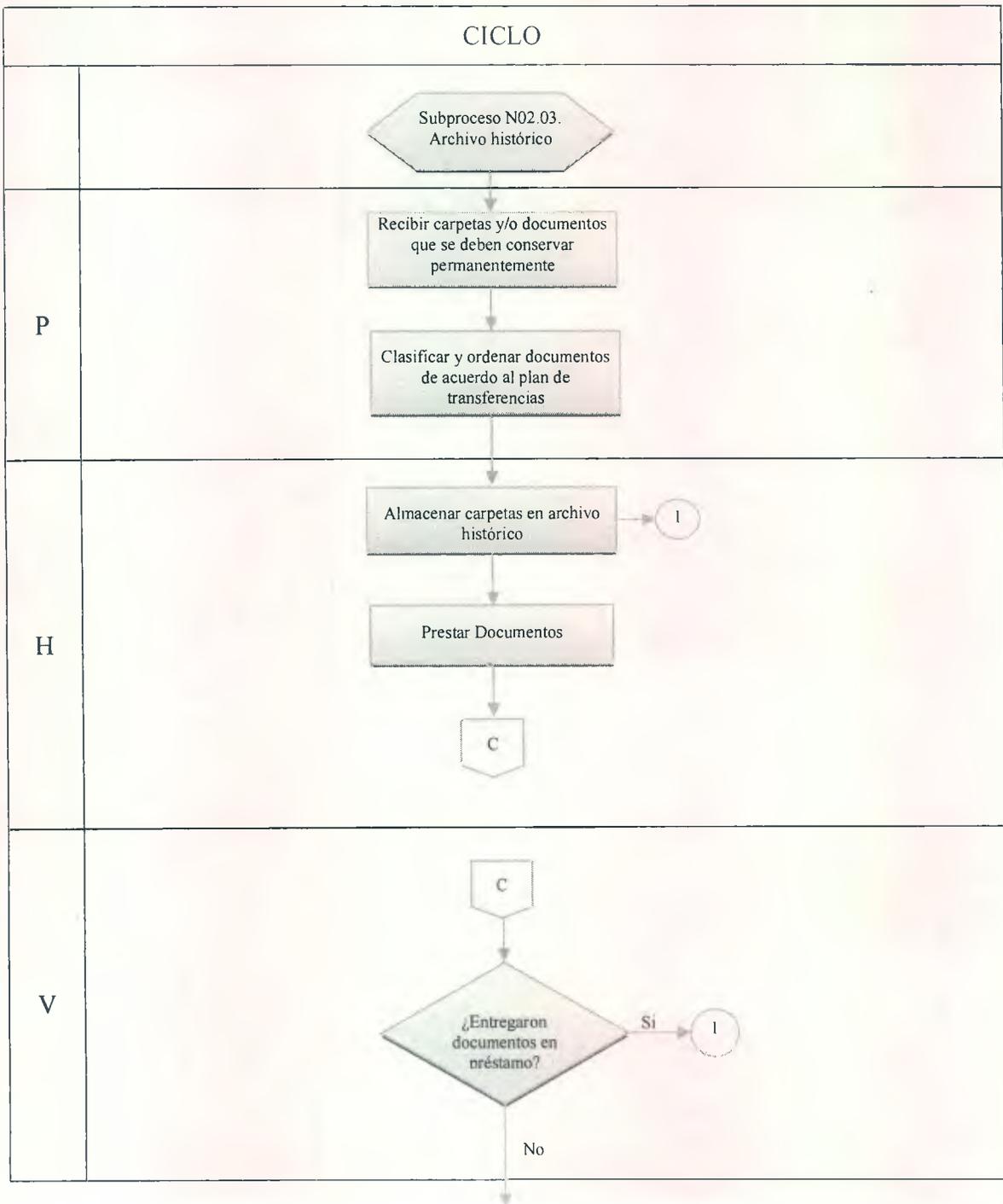
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

Documentos externos	Fuente de datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Acuerdo 038 Por el cual se desarrolla el Artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 del 2000	Archivo General de la Nación	20 de septiembre de 2002
Acuerdo 39. Tablas de retención documental. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la 594 de 2000.	Archivo General de la Nación	31 de octubre de 2002
Acuerdo 41. Transferencias. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privatizen y se desarrollo el artículo 20 y su párrafo, de la Ley 594 de 2000. Deroga 057 de 2000	Archivo General de la Nación	31 de octubre de 2002
Acuerdo 15 de 2003. Transferencias. Por lo cual se adiciona un párrafo al artículo 1 del 041 de 31 de octubre de 2002 entidades en liquidación	Archivo General de la Nación	2003
Acuerdo 37 de 2002. Contratación. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus párrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Archivo General de la Nación	20 de septiembre de 2002
Acuerdo 7. Política archivística. Reglamento general de archivos.	Archivo General de la Nación	29 de junio de 1994
Circular 1 de 2001. Política archivística. Elaboración y adopción de tablas de retención documental	Archivo General de la Nación	2001
Circular 4 de 2003. Organización de las historias laborales	Archivo General de la Nación	2003

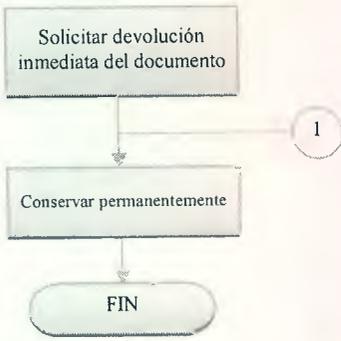
COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO "N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO"

10. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO “N02.03 ARCHIVO HISTÓRICO”

CICLO	
A	 <pre> graph TD A[Solicitar devolución inmediata del documento] --> B[Conservar permanentemente] B --> C([FIN]) 1((1)) --- A_B[A-B] </pre>
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	N02.03 Archivo Histórico
FORMATOS ASOCIADOS	No Aplica

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

República de Colombia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

**DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
"N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"**

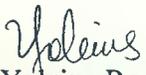
**PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD"**

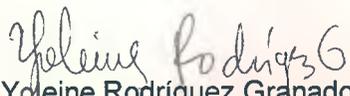
**Y PROCESO
"N02. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS"**

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/05	Yadira Gutiérrez Firma:	Elaboración del Documento
2.0	06/09/11	Aida Ivonne Agudelo Pulido	Se adecuo el objetivo del control de documentos y datos, Se incluyo el formato N02 04 F03 Control de documentos externos (normograma)
3.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

<p>Aprobado por:</p>  Yoleine Rodríguez Granados Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno Fecha: 01/08/2013 [dd/mm/yy]
--

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.04 CONTROL DOCUMENTOS Y DATOS.....	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	12
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	12
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	12
6.	REGISTROS	12
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	13
8.	DIAGRAMA DE FLUJO	14

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso N02.04 Control documentos y datos, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos. Igualmente se incluyen los instructivos de actividades necesarios, cuando se requiere especificar el paso a paso de la actividad que se debe ejecutar.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

2. OBJETIVO

Controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando su elaboración, revisión, aprobación, difusión y distribución, con el fin de garantizar el uso adecuado de éstos en la Secretaría de Educación.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de actualización, creación o eliminación de documentos y/o formatos y finaliza con la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos. Involucra los controles necesarios para la aprobación, revisión y actualización de documentos, identificación de cambios y estado de revisión actual, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables y la identificación de los documentos de origen externo y su distribución.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.04 CONTROL DOCUMENTOS Y DATOS

1. Solicitar actualización ó creación de documentos y/o formatos: El funcionario designado de cada área de la Secretaria de Educación detecta la necesidad de elaborar ó actualizar un documento interno (caracterizaciones de procesos, descripciones de subproceso, diagramas de flujo, instructivos de actividades, instructivos de formatos y manuales de procesos y procedimientos,) y solicita al funcionario de planeación de la SE o por medio de correo electrónico esta necesidad. Como mínimo el correo contiene el nombre y código del documento, el objetivo del cambio, y el nombre y cargo del solicitante y la justificación de la creación del mismo, o la especificación del cambio en el proceso, subproceso, formato, o instructivo que se quiere modificar.

La justificación del cambio sugerido o la generación de un documento puede derivarse de:

- Una acción correctiva o preventiva, a partir de la identificación de un problema real o potencial, que pudo haber surgido de la realización de una auditoría interna de calidad, generada en el subproceso N01.01. Acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección, generada por el subproceso A04.01. Revisión general del SGC.
- La queja de un cliente, generada por el subproceso E01.01. Atender direccional y hacer seguimiento a solicitudes.
- Los procesos de la secretaría, cuando cualquier funcionario de la SE identifica dentro los procesos que ejecuta que éstas no son consistentes con las documentadas en los manuales de procesos y procedimientos o que al momento de ejecutar su trabajo no hay una guía para ejecutar alguna actividad crítica para el proceso.
- La identificación de cualquier funcionario de la SE, de oportunidades de mejora para el proceso aunque se estén ejecutando las actividades de acuerdo con lo documentado en el detalle del proceso.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

La actualización de un documento externo que impacta a uno varios subprocesos, en este caso debe ejecutarse la actividad 2 de lo contrario pasar a la actividad 3.

2. Controlar y registrar documentos externos: El funcionario de planeación de la Secretaria de Educación recibe vía correo electrónico de cada líder del proceso la fuente de información para garantizar la disponibilidad de documentos permanentemente actualizados, con el propósito de controlar estos documentos. El uso o actualización de un documento externo que pueda afectar y regir en un determinado subproceso debe ser incluido en los documentos "Diseño detallado del subproceso" en el numeral 7 "Documentos Externos" formato N02 04 F03 Control de documentos externos.

El control de documentos externos corresponde al normograma del subproceso, el cual incluye:

Macroproceso / Proceso: corresponde al nombre del Mapa de procesos de la entidad

Fecha de actualización: fecha en la cual se revisa el normograma y se actualiza la información correspondiente.

Responsable de actualización: cargo de la persona asignada del proceso y/o subproceso para que actualice la información del normograma.

Tipo de documento: Se define si es una ley, decreto, circular, o similares.

Número (No.) corresponde al número del documento. (Ejemplo el Decreto correspondiente a la emisión original de la NTCGP fue el No.4410)

Nombre: es el título del documento.

Origen: Si es perteneciente a la entidad es interno, si lo emite otra entidad es externo.

Asunto: lo que dice el documento textualmente en su encabezado: Por medio de la cual...

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

Especificidad: se relaciona el aparte del documento artículo, párrafo o capítulo que es específico para aplicación en el proceso.

Uso: Para que se utiliza el documento en el proceso.

Entidad Emisora: la que emite el documento si es externo, si es interno la dependencia que lo emite.

Fecha de entrada en vigencia: a partir del cual el documento debe ser aplicado.

El normograma de procesos debe ser revisado y actualizado si es el caso mínimo cada tres meses, para lo cual es responsable de la actualización revisar la información en las entidades que pueden haber emitido normas y consulta al área jurídica de la entidad con el propósito de identificar cambios en la normatividad y actualizar el normograma correspondiente.

Además se debe verificar su impacto dentro del proceso, ya que las actividades pueden modificarse, afectando de ésta manera todos los documentos que soportan el proceso y dando lugar a la modificación de toda la documentación.

3. Aprobar elaboración ó actualización de documentos y/o formatos: El funcionario planeación de la Secretaria de Educación y el líder del proceso de la SE evalúan la viabilidad de la creación o cambio, cualquier decisión que se tome al respecto, si es o no aprobada la solicitud. El líder del proceso le retroalimenta al funcionario designado de cada área por correo interno y retorna a la actividad 1, esta acción se debe tomar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

Si se aprueba la solicitud de creación o cambio del proceso continúa con la actividad 4.

4. Elaborar o actualizar documentos y/o formatos: El funcionario de planeación de la Secretaria de Educación una vez se han aprobado las actualizaciones ó creación de documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación, elabora o actualiza los documentos, de acuerdo a lo consignado en el instructivo de actividad elaborar, actualizar y aprobar documentos y/o formatos, ver anexo instructivo N02.04.A04 Elaborar, actualizar y

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

aprobar documentos y/o formatos, los codifica teniendo en cuenta la estructura de la cadena de valor, esta codificación se realiza en el encabezado o en la primera página de cada documento de la siguiente manera, excepto en los documentos "formato":

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Código
A. Definición del plan de desarrollo Educativo	A01. Análisis sectorial	A01.01 Identificación de requerimientos de información	A01.01

Macro proceso: con una letra en mayúscula. Ejemplo: (A)

Proceso: con la letra del macro proceso seguido de dos números consecutivos. (A01)

Subproceso: con la codificación del proceso seguido de un punto y dos números consecutivos (A01.01)

Instructivo de actividades: con la codificación del subproceso seguido de un punto, la letra A y el número de dos dígitos correspondiente a la actividad del subproceso (A01.01.A04)

Instructivo de formatos: con la codificación del subproceso seguido de un punto y dos números consecutivos (A01.01.A01)

Formatos: Se identifica con el nombre del formato

El funcionario de planeación de la Secretaria de Educación una vez se ha codificado el documento, se diligencia el formato Listado maestro de documentos, ver anexo instructivo N02.04.F01 Listado maestro de documentos. Diligenciando los campos de versión y la fecha de aprobación para garantizar su adecuado uso.

El funcionario de planeación de la Secretaria de Educación una vez se han actualizado ó creado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, continúa con la actualización del manual de calidad de los nombres y códigos de los documentos, si éstos han cambiado.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

5. Revisar documentos creados o modificados: El líder del proceso de la Secretaria de Educación debe revisar que los documentos estén cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 aplicables a los documentos, con la normatividad, con las directrices definidas y con los requisitos de forma aplicables a cada documento.

Si no hay cumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, debe especificarse cuál es el ajuste y regresar a la actividad 4, de lo contrario firmar en el espacio correspondiente a revisión y continúa la actividad 6.

6. Aprobar documentos creados o modificados: El representante por la dirección de la Secretaria de Educación debe verificar que el documento requerido en el sistema de gestión de calidad, haya sido revisado y contengan la firma correspondiente, además que sea consistente con las necesidades del proceso y con lo establecido en las reglamentaciones vigentes.

Si no hay cumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, debe especificarse cuál es el ajuste y regresar a la actividad 4, de lo contrario firmar en el espacio correspondiente a aprobación y continúa la actividad 7.

7. Distribuir documentos y formatos: El funcionario de planeación de la SE publica la nueva versión de los documentos internos del Sistema de Calidad, la publicación es realizada de acuerdo a la capacidad tecnológica de la Secretaria de Educación, ya sea por medio de un Sistema de información, Vía Web, Intranet o en forma manual distribuyendo las copias actualizadas de los documentos (toda copia controlada debe llevar un sello de identificación que es una copia controlada). Se diligencia el formato listado de distribución de documentos, ver anexo instructivo N02.04.F02 Listado de distribución de documentos.

El funcionario de planeación de la Secretaría de Educación es el único que esta autorizado para modificar documentos (previa respectiva aprobación), las demás personas dentro del Sistema solamente tienen acceso de lectura del documento.

Los documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad son custodiados por el funcionario de planeación de la SE, quien los mantiene archivados de acuerdo a las disposiciones de archivo, especificadas en el numeral 6 Registros de los documentos, y quien entrega específicamente el manual de calidad, al subproceso A04.01 Revisión general del Sistema de Gestión de Calidad para que sea tenido

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

en cuenta en el análisis realizado en dicho subproceso, y al subproceso N01.01 Auditorías internas de calidad, para que sea tenido en cuenta al momento de realizar el plan de auditorías internas de calidad.

8. Publicar la nueva versión del documento y controlar los documentos obsoletos: El funcionario de planeación de la Secretaría de Educación, cada vez que se realice un cambio en los documentos, el modificado es obsoleto y es recogido en las áreas, actualizando el listado de distribución de documentos por el documento vigente. Cuando esto ocurre el funcionario de planeación de la SE guarda éste en un archivo de gestión con una copia del documento, en caso que aplique, realizando la actualización en el medio de almacenamiento disponible en la Secretaría (Intranet, Web, Sistema de Información). Los documentos obsoletos que se decidan conservar se archivan en sitios debidamente identificados. Se conserva la última actualización anterior de los documentos por razones legales, conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos de la SE.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Identificar las necesidades de actualización ó creación de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de la SE. Modificar ó generar la documentación necesaria para el mantenimiento del SGC de acuerdo con los estándares preestablecidos.
Planeación	Controlar que los documentos en uso del Sistema de Gestión de Calidad, estén vigentes y sean adecuados para el desarrollo de las actividades

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

6. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

6.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SE	Identificar las necesidades de actualización ó creación de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de la SE. Modificar ó generar la documentación necesaria para el mantenimiento del SGC de acuerdo con los estándares preestablecidos.
Planeación	Controlar que los documentos en uso del Sistema de Gestión de Calidad, estén vigentes y sean adecuados para el desarrollo de las actividades

6.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
N/A	

7. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.04.F01 Listado maestro de documento	Funcionario designado	Medio físico y medio magnético	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental	Archivo central

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
S				del Ente territorial	
N02.04.F02 Listado de distribución de documentos	Funcionario designado	Medio físico y medio magnético	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo central
N02.04.F03 Control de documentos externos Normograma	Funcionario designado	Medio físico y medio magnético	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo central
Solicitud de cambio (correo electrónico) (1)	Funcionario de planeación de la SE	Medio magnético	PC carpeta de correos solicitudes	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Backup del área

(1) En la descripción de la actividad 1, se especifican los aspectos mínimos a contener de esta solicitud, esta es generada por el usuario.

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

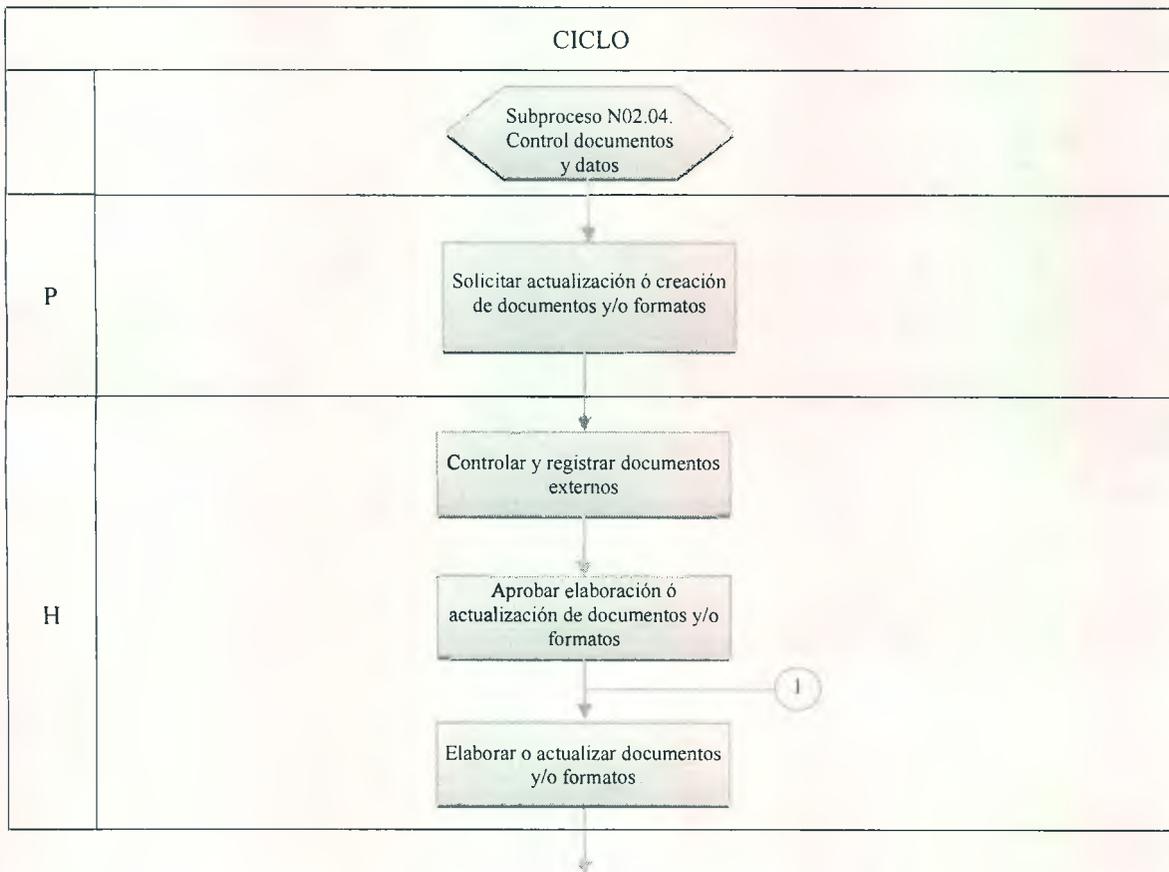
Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios. Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia.	Senado de la República	30 de Diciembre de 2003

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

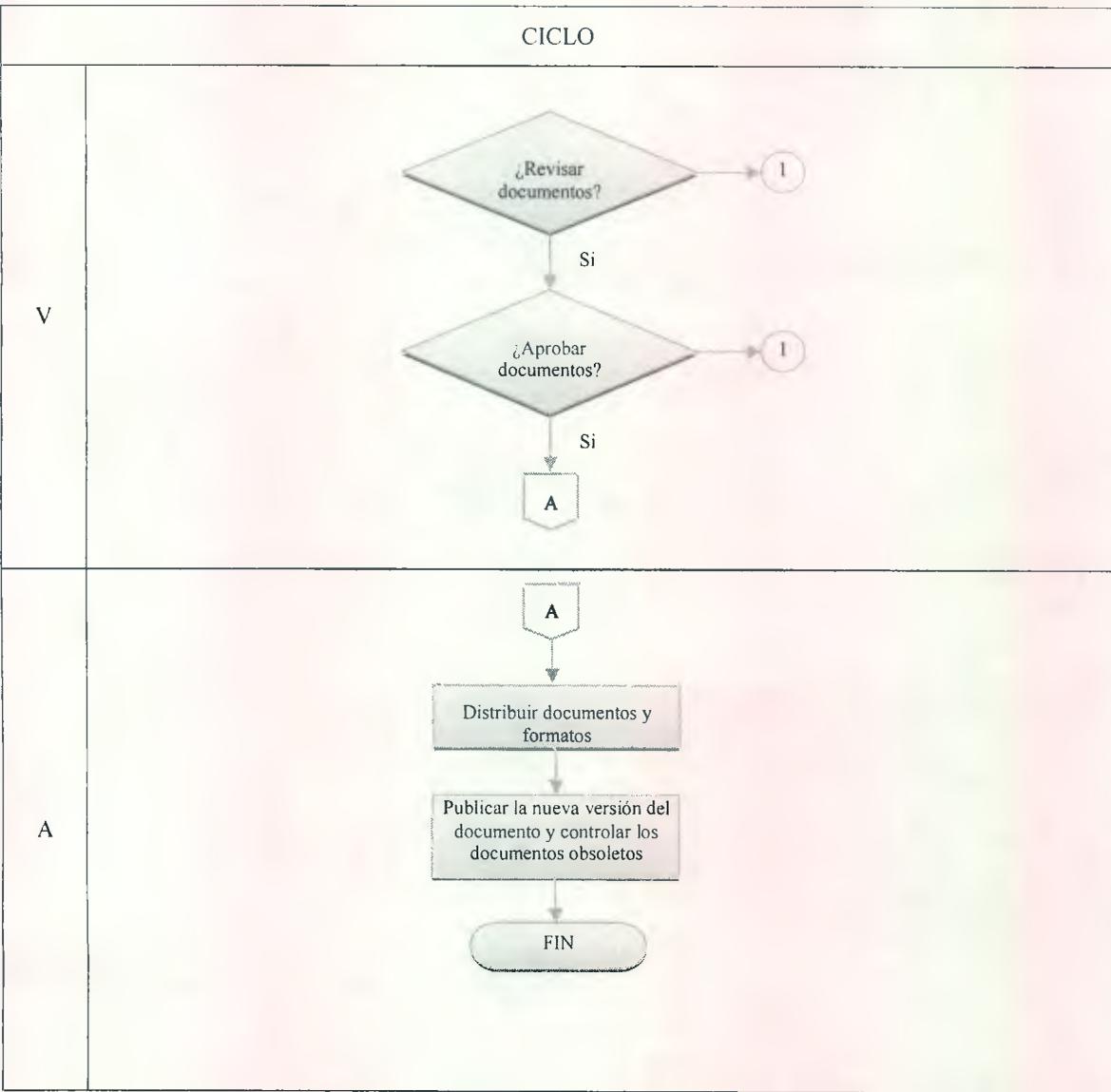
NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2005
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos. Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2008
NTC-GP 1000 Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Público. Requisitos. Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2009
NTC-ISO 9004. Sistemas de gestión de calidad. Recomendaciones. Numeral 4.2 Requisitos de la documentación. Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC.	2010

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

9. DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	SUBPROCESO N02.04. "N02.04 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS"

CICLO	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	N02.04. Control documentos y datos
FOMATOS ASOCIADOS	N02_04_F01 Listado Maestro de Documentos N02_04_F02 Listado de distribución de documentos N02_04_F03 Control de documentos externos Normograma

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS”

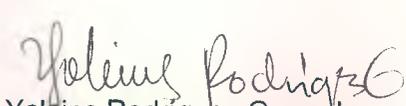
Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO "N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS"

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/05	Yadira Gutiérrez Firma:	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

Aprobado por:


Yoleine Rodríguez Granados
Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno
Fecha: 01/08/2013
[dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS”	

1. PROPÓSITO

Presentar al usuario la manera de controlar los documentos internos utilizados en cada uno de los procesos, cumpliendo las disposiciones planteadas por la Norma NTC- ISO 9001:2008.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Proceso	Registrar el nombre del proceso al cuál pertenece el documento interno
Tipo de Documento	Registrar la clase de documento que se va a consignar en el archivo (hojas de vida, actas de nombramiento etc..)
Código del documento	Registrar la identificación alfanumérica que se ha proporcionado al documento, de acuerdo con las instrucciones definidas en el subproceso N02.04 Control de documentos y datos
Título del documento	Registrar el nombre del documento que esta dado de acuerdo a los procesos que se han definido en la Secretaría de Educación, el cual puede ser: Manual de procesos y procedimientos, caracterización del proceso, detalle del subprocesos, diagramas de flujo e instructivos de actividades. Los nombres de los formatos van de acuerdo a la información que aparece en ellos registrada
Versión	Registrar el número de actualización vigente del documento. Esta se encuentra registrada en los documentos.
Naturaleza del cambio respecto a la versión anterior	Registrar las razones por la cual se genera la actualización del documento que ya se encontraba consignado en el archivo
Área / oficina / grupo	Registrar el equipo de trabajo que originó el documento
Responsable de la aprobación	Registrar el nombre del funcionario asignado para la aprobación de los documentos, generalmente es el líder del proceso. Se debe colocar nombre - apellido

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	y cargo
Fecha de aprobación	Registrar la fecha exacta en que fue aprobado el documento. Esta se encuentra consignada en los documentos. Formato dd/mm/aa.
Total copias controladas	Registrar el número de copias que se han distribuido del documento diferente a la información publicada en la Intranet. Esta información se obtiene a partir del Listado de distribución de documentos

3. FORMATO

Ver anexo formato Listado maestro de documentos.

Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F02 LISTADO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.04.F02 LISTADO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”

Agosto de 2013

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F02 LISTADO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	12/10/06	Liliana Patricia Usuga Firma:	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

<p>Aprobado por:</p>  Yoleine Rodríguez Granados Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno Fecha: 01/08/2013 [dd/mm/yy]

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F02 LISTADO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	4

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F02 LISTADO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”

1. PROPÓSITO

Presentar al usuario la manera de controlar los documentos internos utilizados en cada uno de los procesos, cumpliendo las disposiciones planteadas por los criterios establecidos por el subproceso.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Código del documento	Registrar la identificación alfanumérica que se ha proporcionado al documento, de acuerdo con las instrucciones definidas en el subproceso N02.04 Control de documentos y datos
Documento	Registrar la identificación del documento interno, el cual puede ser: Manual de procesos y procedimientos, caracterización del proceso, detalle del subprocesos, diagramas de flujo e instructivos de actividades y formatos.
Responsable	Registrar el nombre y apellido del funcionario al cual se le entrega copia del documento
Dependencia	Registrar el nombre del Área, Oficina ó Grupo a la cual pertenece el funcionario al que se le entrega la copia el documento
Fecha de entrega	Registrar la fecha en la cual se entrega la copia del documento. Formato dd/mm/aa
Nº de copias controladas	Registrar el número de copias del documento que se entrega al funcionario

3. FORMATO

Ver anexo formato Listado distribución de documentos.

Este anexo se compone de 1 página.

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F03 NORMOGRAMA”

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“N02.04.F03 NORMOGRAMA”

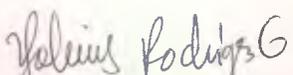
Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F03 NORMOGRAMA”

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/09/11	Ivonne Agudelo Pulido Firma:	Elaboración del Documento
2.0	01/08/2013	 Yoleine Rodríguez Granados	Actualización del Documento

<p>Aprobado por:</p>  Yoleine Rodríguez Granados Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno Fecha: 01/08/2013 [dd/mm/yy]

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F03 NORMOGRAMA”

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	4
3.	FORMATO	5

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F03 NORMOGRAMA”

1. PROPÓSITO

Establecer los criterios de diligenciamiento del Formato de Normograma

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Macroproceso	Registrar el nombre del Macroproceso de acuerdo al Mapa de procesos de la SE
Proceso	Registrar el nombre del proceso de acuerdo al Mapa de procesos de la SE
Subproceso	Registrar el nombre del subproceso de acuerdo al Mapa de procesos de la SE
Fecha de actualización	Registrar la fecha (día-mes-año) en la cual se revisa el normograma y se actualiza la información correspondiente
Responsable de actualización	Registrar cargo o rol de la persona asignada del proceso para que actualice la información del normograma.
Tipo de documento	Registrar si el documento es Ley, Decreto, Circular, o similares
Número (No.)	Registrar el número del documento. (Ejemplo el Decreto correspondiente a la emisión original de la NTCGP fue el No.4410).
Nombre	Registrar el título del documento.
Origen	Registrar el nombre de la entidad que emitió el documento
Asunto	Registrar textualmente el encabezado del documento: Por medio de la cual...
Especificidad	Registrar el aparte del documento, artículo, párrafo o capitulo que es específico para aplicación en el proceso.
Uso	Registrar el para que se utiliza el documento en el proceso.
Entidad Emisora	Registrar el nombre de la entidad que emite el documento si es externo, si es interno la dependencia

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	INSTRUCTIVO DEL FORMATO “N02.04.F03 NORMOGRAMA”

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	que lo emite.
Fecha de entrada en vigencia	Registrar la fecha (día-mes-año) a partir del cual el documento debe ser aplicado.
Lugar de consulta	Registrar la ruta de acceso al documento si se encuentra en medio digital o lugar donde se encuentran archivado en medio físico.
Frecuencia para consultar modificaciones	Registrar la frecuencia para verificar modificaciones del documento (creación, modificación, o eliminación). Ejemplo: Trimestre, Semestre, Anual.

3. FORMATO

Ver anexo formato Normograma

Este anexo se compone de 1 página.

