

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la elaboración de los documentos del sistema de gestión integral del COPNIA.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación del tipo de documento a crear y finaliza con la aprobación y publicación del documento elaborado.

## 3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
Decreto	4485	Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP:1000 2009.	2009
Decreto	943	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.	2014

## 4. DEFINICIONES

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo entre otros, su objetivo, responsable, entradas, salidas y las actividades de acuerdo con el ciclo PHVA.

### DOCUMENTO

Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

### ELABORACIÓN

Redacción, digitación y diseño del documento

### FORMATO

Forma que al ser utilizada suministra evidencia objetiva de la actividad efectuada o del resultado alcanzado. Puede estar en medio escrito o magnético. Una vez diligenciado se convierte en **registro**.

### INSTRUCTIVO

Documento que contiene las instrucciones detalladas a realizar por una persona para ejecutar una operación o actividad.

### MANUAL

Documento maestro que da una idea general del funcionamiento de un sistema.

**MANUAL DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO**

Documento que especifica objetivos, estructura y funciones de la entidad así como la manera en que ha sido concebido el sistema de calidad y de control interno de la entidad.

**PROCEDIMIENTO**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**VERSIÓN**

Término utilizado para indicar el estado de evolución de los documentos con base en el número de actualizaciones que ha tenido anteriormente.

**5. DESARROLLO**

**5.1 Criterios básicos y de presentación de los documentos**

- El texto se redacta en tiempo presente generalmente de manera impersonal, o en tercera persona señalando el responsable de la actividad.
- El texto debe ser claro, preciso y coherente.
- El documento debe ser comprensible para las personas que lo requieran, si se trata de palabras muy especializadas, estas deben definirse junto con su expresión comprensible en el capítulo correspondiente.
- Debe hacerse referencias cruzadas para evitar repetir información.
- Todos los documentos (Excepto los formatos) deben cumplir con la siguiente estructura:

	<p><b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO</b>        Vigente a partir de        &lt;Mes&gt; de &lt;Año&gt;        &lt;#&gt; Actualización        Pág. n / N</p>
---	------------------------------------	--

En la parte superior: Logotipo del COPNIA, título del documento en letra Tahoma Nº.13 con mayúscula sostenida y en negrilla, código del documento en letra Tahoma Nº10 con mayúscula sostenida y en negrilla, según codificación establecida:

**XXX-yy-ZZ**

- XX: Primer campo:** Indica el proceso del documento (según tabla de procesos)
- yy: Segundo campo:** Indica el tipo de documento (según tabla de documentos)
- ZZ: Tercer campo:** Indica el consecutivo del documento

**Tabla de procesos:**

<b>PROCESO</b>	<b>1er CAMPO</b>
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
• Direccionamiento Estratégico	DE
• Gestión de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones	TIC
• Comunicación Institucional	CI
<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	
• Evaluación de la Gestión	EG
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
• Registro Profesional	RP
• Procesos Ético Profesionales	PEP
• Inspección, Control y Vigilancia	ICV
• Atención al Ciudadano	AC
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
• Gestión Humana	GH
• Gestión Documental	GD
• Administración de Bienes y Servicios	ABS
• Contratación	CT
• Gestión Financiera y Presupuestal	GFP (proceso) GP (Para los de presupuesto) TS (Para los de Tesorería) CB (Para los de contabilidad)
• Gestión Jurídica	GJ

**Tabla de documentos:**

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>2do CAMPO</b>
• Caracterización de procesos	cp
• Manual de calidad	mc
• Manual de funciones	mF
• Manual	m
• Procedimiento	pr

• Diagrama de flujo	df
• Formato	fr
• Instructivo	it

Ejemplo: CI-m-01: Manual 1 del proceso de Comunicación Institucional.

Mes-Año a partir del cual es vigente el documento (mes escrito en letras y año en números), número de última actualización seguida por la palabra actualización (iniciando con primera actualización con la creación del documento) y numeración de las hojas (indicando número de página / número total de páginas)

En la parte central: Cuerpo del documento según la clase de documentación (procedimiento, manual, instructivo...)

En la parte final: Control de cambios (fecha y descripción del cambio), nombre y cargo de las personas que elaboran o actualizan, revisan y aprueban el documento.

- El tipo de letra utilizado en el procesador de palabras oficial de la Entidad para la presentación de los documentos es en lo posible TAHOMA
- Los capítulos van separados entre sí por doble espacio. El título del capítulo va escrito en negrilla con mayúscula sostenida y separado por un espacio del texto.
- Los títulos de los capítulos y subcapítulos van en negrilla al lado izquierdo de la hoja
- Los anexos deben contener en la parte superior central el número del anexo (Ej. ANEXO 6.1).

**5.2 Contenido del manual de calidad:**

- TABLA DE CONTENIDO
- INTRODUCCIÓN
  - Objeto
  - Alcance
  - Exclusiones
- CONTENIDO DEL MANUAL
- MARCO INSTITUCIONAL
  - Naturaleza del COPNIA
  - Principios
  - Misión
  - Visión
  - Política de Calidad
  - Objetivos institucionales
  - Funciones del COPNIA
  - Marco legal (Leyes que nos aplican o constituyen)

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
  - Roles y responsabilidades
  - Equipos de trabajo
- CONTROL DEL MANUAL
  - Uso y actualización
- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- ANEXOS
- CONTROL DE CAMBIOS

### **5.3 Contenido del manual específico de funciones:**

- INTRODUCCIÓN
  - Objetivo
  - Alcance
- MARCO INSTITUCIONAL
  - La naturaleza del COPNIA
  - Principios
  - Misión
  - Visión
  - Objetivos institucionales
  - Funciones del COPNIA
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COPNIA
  - Organigrama
  - Aspectos organizacionales
  - Estructura de la descripción de funciones y perfiles
  - Identificación del empleo
  - Propósito principal
  - Funciones
  - Requisitos
- FUNCIONES Y PERFILES
- ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
  - Modificaciones al Manual de Funciones
  - Consulta y aplicación
- ANEXOS
- CONTROL DE CAMBIOS

### **5.4 Contenido de las caracterizaciones de procesos**

- Nombre del proceso
- Objetivo y alcance
- Responsable
- Relación de quienes intervienen en el proceso
- Entradas al proceso y sus proveedores (identificando procesos o proveedores externos)

- Actividades del proceso (Ciclo PHVA: Planear, hacer, Verificar y Actuar)
- Salidas y clientes del proceso (identificando procesos o clientes externos)
- Relación de documentación y legislación aplicable
- Recursos
- Definición de indicadores de seguimiento del proceso
- Condiciones generales para la realización del proceso (Solo si es necesario)

## 5.5 Otros documentos

DOCUMENTO ITEM	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS
Tabla de contenido	X		
Introducción	X		
Objetivo	X	X	X
Alcance	X	X	X
Normatividad	X	X	X
Definiciones		X	X
Condiciones generales		X	
Descripción de la actividad (Matriz que incluye: nombre de la actividad, descripción, responsable y registro).		X	
Desarrollo			X
Anexos	X	X	X
Control de cambios	X	X	X

## 5.6 Formatos

En lo posible se debe ubicar el logo del COPNIA en la parte superior izquierda y el nombre del formato en la parte superior central.

El código de los formatos se ubica en la parte inferior derecha de los mismos, así como la versión y la fecha de la versión (Ej. v.1 Jul. 16: Es decir primera versión de julio de 2016).

## 6. ANEXOS

6.1 Estructura de procedimientos

6.2 Estructura de caracterizaciones

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Abril/15	Emisión

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
2	Julio/16	Actualización del cuadro de procesos, según Mapa de Procesos adoptado mediante Resolución Nacional 512 del 28 de abril de 2016. Actualización del tipo de letra para la elaboración de los documentos TAHOMA, en consistencia con el procedimiento de comunicaciones oficiales. Se incluyen estructura de de procedimientos y estructura de caracterizaciones.

<b>ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA</b>	<b>GLORIA MATILDE TORRES CRUZ</b>	<b>GLORIA MATILDE TORRES CRUZ</b>
Profesional de Gestión Integral	Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento	Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento
<b>ELABORÓ Y ACTUALIZÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

**ANEXO 6.1**

	<p><b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO</b>                  Vigente a partir de                  Mes de Año                  # Actualización                  Pág.X/ Y</p>
--	--	---

**1. OBJETIVO**

**2. ALCANCE**

**3. NORMATIVIDAD**

Tipo	Número	Título	Fecha

**4. DEFINICIONES**

**5. CONDICIONES GENERALES**

**6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:**

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro

**7. ANEXOS**

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación

<b>NOMBRE</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>NOMBRE</b>
Cargo	Cargo	Cargo
<b>ELABORÓ / ACTUALIZÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>



	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO XXXXXXX</b>	Código:
		Versión:
		Vigencia desde:

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO (NTCGP 1000 - 4.1 Requisitos Generales)**

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y DE CALIDAD ASOCIADOS:</b>	
<b>RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:</b>	<b>TIPOLOGÍA:</b>
<b>GLOSARIO</b>	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS			
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito NTCGP 1000 - ISO 9001	Requisitos MECI	Desarrollo Administrativo	
<b>PLANEAR</b>											
<b>HACER</b>											
<b>VERIFICAR</b>											
<b>ACTUAR</b>											

DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	PUNTOS DE CONTROL

**CONTROL DE CAMBIOS (NTCGP 1000 - 4.2.3 Control de Documentos)**

VERSIÓN ANTERIOR	VERSION ANTERIOR ELABORADO POR	VERSION ANTERIOR REVISADO POR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN	HOJAS A REEMPLAZAR

NOMBRES Y APELLIDOS CARGO ELABORA	NOMBRES Y APELLIDOS CARGO REVISÁ	NOMBRES Y APELLIDOS CARGO APROBO
---	--	--