



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  
BUCARAMANGA**

**DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO**

**“I-GSEP-4300-250-N02.02 CONTROL DE  
DOCUMENTOS Y**

**DATOS”**

**PERTENECIENTE AL MACROPROCESO**

***“M-GSEP-4300-250-N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD”***

**Y PROCESO**

***“I-GSEP-4300-250-N02. ADMINISTRACIÓN DE  
DOCUMENTOS”***

**Octubre 2021**

## INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	31/03/05	Yadira Gutiérrez	Elaboración del Documento
2.0	15/02/2010	Luis Eduardo Royo A	Ajuste de documento
3.0	02/12/2010	Jonathan David Morales Méndez	Ajuste del documento
4.0	06/08/2011	Sandra Rocío Reina Mutis	Inclusión de Copia Controlada y Firmas de Aprobación de Documento
5.0	01/09/2011	Yul Adrian Roza Toloza	Ajuste del documento
6.0	07/10/2021	Lina María Bermúdez María Angélica Morillo	Se realiza ajuste a las actividades adaptándose al contexto actual, se eliminan instructivos de formatos y se agrega diagrama de colores para los Macroproceso.

<p><b><u>Revisado por:</u></b></p> <p><b><u>(ORIGINAL FIRMADO)</u></b> María Angelica Morillo Galván Coordinador de Calidad SEB Fecha: 08/10/2021</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p><b><u>(ORIGINAL FIRMADO)</u></b> Diego Armando Rico Archila Subsecretario de Educación Fecha: 08/10/2021</p> <p><b><u>(ORIGINAL FIRMADO)</u></b> Ana Leonor Rueda Vivas Secretario de Educación Fecha: 08/10/2021</p>
---	--

## Contenido

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.02 CONTROL DOCUMENTOS Y DATOS.....</b>	<b>5</b>
1.	Solicitar actualización, modificación y/o creación de documentos y/o formatos: .....	5
2.	Controlar y registrar documentos:.....	6
3.	Aprobar la actualización, modificación y/o creación de documentos y/o formatos .....	6
4.	Actualizar, Modificar y/o Crear documentos y/o formatos: .....	6
5.	Revisar Documentos Actualizados, Modificados y/o Creados:.....	11
6.	Aprobar documentos actualizados, modificados y/o creados:.....	11
7.	Distribuir documentos y formatos:.....	11
8.	Publicar la nueva versión del documento y controlar los documentos obsoletos: .....	11
<b>5.</b>	<b>ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....</b>	<b>12</b>
5.1	Área / dependencias internas .....	12
5.2	Entes externos (en caso que aplique) .....	12
<b>6.</b>	<b>REGISTROS.....</b>	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b>DOCUMENTOS EXTERNOS .....</b>	<b>13</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento describe el subproceso N02.02 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.

## **2. OBJETIVO**

Controlar los documentos del SGC, con el fin de garantizar su eficiencia y 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.

#### **4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO N02.02 CONTROL DOCUMENTOS Y DATOS**

##### **1. Solicitar actualización, modificación y/o creación de documentos y/o formatos:**

El funcionario designado como responsable de un proceso o actividad , evalúa la necesidad de actualizar, modificar, eliminar formatos o documentos obsoletos y/o crear un nuevo documento (caracterizaciones de procesos, descripciones de subprocesos, instructivos de actividades manuales, procedimientos, entre otros) , que se adapten a los procesos que de algún modo se ven tocados por los avances tecnológicos que exige una actualización general de los mismos, esto con el fin de agilidad y un mayor entendimiento.

La solicitud, se comunicará al Líder del Macroproceso de Administración del SGC a través de correo electrónico, oficio o mediante acta de reunión, quien revisará y aprobará la solicitud para su posterior socialización y alineación al Sistema.

Como mínimo la solicitud debe contener:

1. Nombre y cargo del solicitante.
2. Nombre y código del documento, proceso y/o procedimiento al que pertenece.
3. Objetivo y Justificación de la actualización, modificación y/o creación.
4. Especificación detallada del cambio en el proceso, subproceso, formato o instructivo que se quiere modificar.

También podrá solicitarse cambios por acuerdo en actas del comité de Directivo y de calidad o actas de seguimiento por procesos.

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 I-GSEP-4300-250-N01.01. Acciones correctivas.
- La revisión por la dirección, generada por el subproceso I-GSEP-4000-250-A04.01. Revisión general del SGC.
- La queja de un cliente, generada por el subproceso I-GSEP-4300-250-E01.01. Atender direccional y hacer seguimiento a solicitudes.
- Los procesos de la secretaría, cuando cualquier funcionario de la SEB identifica dentro los procesos que ejecuta actividades o tareas y 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 SEB, de oportunidades de mejora para el proceso, aunque se estén ejecutando las actividades de acuerdo con lo documentado en el detalle del proceso.

Para la actualización de un documento externo que impacta a uno varios subprocesos debe ejecutarse la actividad 2 de lo contrario pasar a la actividad 3.

## **2 Controlar y registrar documentos:**

El funcionario de administración del sistema de gestión de la calidad de la SEB recibe vía correo electrónico, oficio o Acta de reunión de cada responsable encargado de actividades 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 “Documentos Externos”. 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 la actualización, modificación y/o creación de documentos y/o formatos**

El Líder del Macroproceso “N” Administración del Sistema de Gestión de Calidad, siguiendo el procedimiento, evalúa la viabilidad de la propuesta de actualizar, modificar, eliminar formatos y/o crear un nuevo documento. Si es aprobada o no, el líder del SGC notificará al funcionario que realiza la solicitud a través de correo electrónico, oficio o Acta de reunión la decisión.

## **4. Actualizar, Modificar y/o Crear documentos y/o formatos:**

El funcionario Líder de Administración del Sistema de Gestión de Calidad de la SEB una vez se ha aprobado la solicitud deberá actualizar, modificar, eliminar y/o elaborar los documentos, de acuerdo a lo consignado en el instructivo de actividad elaborar, actualizar y aprobar documentos y/o formatos, ver anexo instructivo I-GSEP-4300- 250-N02.02.A04 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”:

<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>	<b>Código</b>
M-GSEP-4000-250-A. Definición del plan de desarrollo Educativo	M-GSEP-4000-250-A01. Análisis sectorial	I-GSEP-4000-250-A01.01 Identificación de requerimientos de información	I-GSEP-4000-250-A01.01

Macroproceso: con una letra en mayúscula. Ejemplo: (M-GSEP-4000-250-A)

Proceso: con la letra del macro proceso seguido de dos números consecutivos. (M-GSEP-4000-250-A01)

Subproceso: con la codificación del proceso seguido de un punto y dos números consecutivos (I-GSEP-4000-250-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 (I-GSEP-4000-250-A01.01.A04)

Formatos: Se identifica con el nombre del formato

El funcionario Líder de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la SEB una vez se ha codificado el documento, se diligencia el formato Listado maestro de documentos, ver anexo instructivo y el formato F-GSEP-4300-238-238,37-N02.F04 Seguimiento Gestión Documental. Diligenciando los campos de versión y la fecha de aprobación para garantizar su adecuado uso, continúa con la actualización del manual de calidad de los nombres y códigos de los documentos, si éstos han cambiado.

Al realizar la elaboración o modificación del documento que genere el cambio del sentido y objetivo del documento y/o cuando se modifique su presentación se debe cambiar la versión del mismo y actualizar la INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO:** Ésta representación hace referencia a los formatos de descripción de Detalles de Subprocesos e Instructivos de actividades y que no se pueden modificar:

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
<b>NÚMERO DE LA VERSIÓN</b> Ejemplo: 1.0	<b>FECHA EN QUE SE EJECUTA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN</b>	<b>NOMBRE</b> Nombre de la persona que realiza el cambio	<b>DESCRIBIR DETALLADAMENTE LA MODIFICACIÓN REALIZADA.</b>

<b>Revisado por:</b>  <b>NOMBRE</b> Líder de Macroprocesos	<b>Aprobado por:</b> <b>NOMBRE</b> Subsecretario de Educación  <b>NOMBRE</b> Secretario de Educación
---	---

**NOTA:** Este control se realiza a los Formatos que son editables para llevar registros, ejemplo: Formato de asistencia, formato de listado maestro de documentos, formato de solicitud de CDPs, entre otros y que lleva como inicio de código la siguiente nomenclatura: F-GSEP-4300-131.

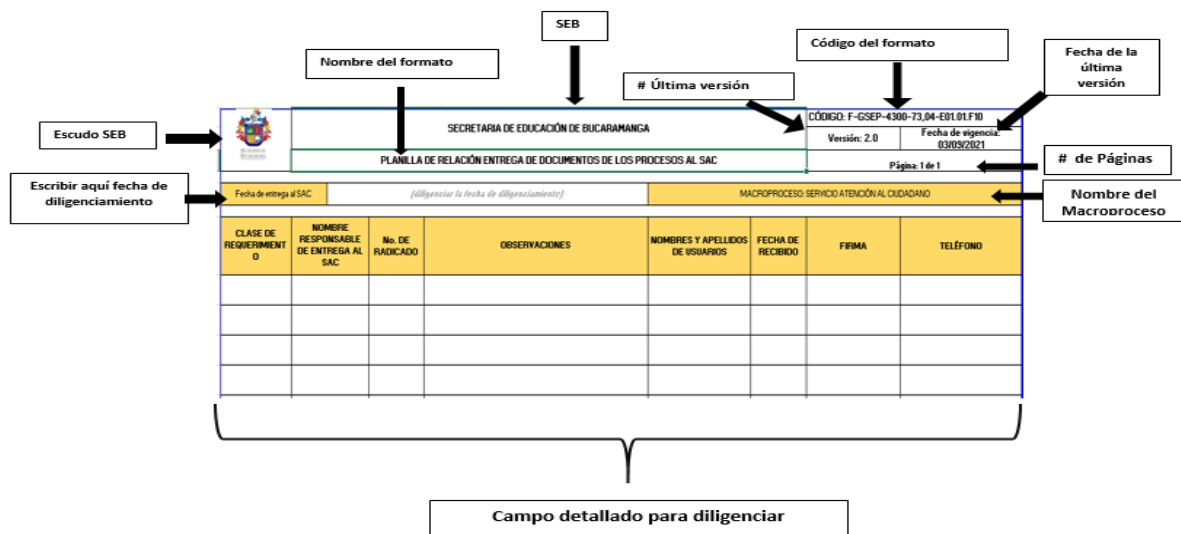
<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO</b>			
<i>(Exclusivo para diligenciar el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad)</i>			
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	RAZÓN DEL CAMBIO
<b>NÚMERO DE LA VERSIÓN</b> Ejemplo: 1.0	<b>FECHA EN QUE SE EJECUTA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN</b>	<b>NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL CAMBIO</b>	<b>DESCRIBIR DETALLADAMENTE LA MODIFICACIÓN REALIZADA</b>
<b>Elaborado</b>		<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL CAMBIO		NOMBRE DEL SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN	NOMBRE DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN



## MANUAL GENERAL DOCUMENTAL SGC

### EJEMPLO - FORMATOS: PLANILLA DE RELACIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS DE LOS PROCESOS SAC.

En el proceso de actualización y modernización del SGC se unifican los formatos dejando un mismo diseño y asignando un color a cada Macroproceso. Cada formato tendrá un encabezado establecido con sus respectivos caracteres que indican: fecha de diligenciamiento, escudo de la entidad pública, nombre del formato, nombre del Macroproceso, versión del formato, fecha de la última versión, código del formato, número de páginas.



The diagram illustrates the structure of a document form. Callouts point to various elements:

- Escudo SEB**: Points to the official seal of the Municipality of Bucaramanga.
- Nombre del formato**: Points to the title 'PLANILLA DE RELACIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS DE LOS PROCESOS AL SAC'.
- SEB**: Points to the acronym 'SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA'.
- # Última versión**: Points to the version number 'Versión: 2.0'.
- Código del formato**: Points to the code 'CÓDIGO: F-GSEP-4300-73,04-EB1,01.F10'.
- Fecha de la última versión**: Points to the date 'Fecha de vigencia: 03/08/2021'.
- # de Páginas**: Points to the page indicator 'Página: 1 de 1'.
- Nombre del Macroproceso**: Points to the macroprocess name 'MACROPROCESO SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO'.
- Escribir aquí fecha de diligenciamiento**: Points to the date field 'Fecha de entrega al SAC'.
- Campo detallado para diligenciar**: Points to the main data table.

CLASE DE REQUERIMIENTO	NOMBRE RESPONSABLE DE ENTREGA AL SAC	No. DE RADICADO	OBSERVACIONES	NOMBRES Y APELLIDOS DE USUARIOS	FECHA DE RECIBIDO	FIRMA	TELÉFONO

**Instructivo de formatos:** en el proceso de actualización se eliminan los Instructivos de los formatos y se dejan anexo al mismo documento.

Encabezado: Código y nombre del formato

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO	
CÓDIGO	F-GSEP-4300-73,04-E01.01.F08
NOMBRE DEL FORMATO	PLANILLA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
CAMPO	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO
FECHA	Se diligencia la fecha de atención al ciudadano
HORA	Hora en que se atendió al ciudadano
NOMBRE	Se detalla los nombres y apellidos de la persona que requiere atención
NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	Se describe el número de documento de identificación del ciudadano
No. TELÉFONO FIJO / CELULAR	Se diligencia el número de teléfono del ciudadano
TEMA DE ATENCIÓN	Se describe el motivo de atención al ciudadano
FORMA DE ATENCIÓN PERSONAL-FIRMA TELÉFONICA	Si la atención fue personal, el ciudadano debe firmar, si fue vía telefónica, la persona que atiende debe describir el número de teléfono al que fue atendido.

Información requerida

Casillas a diligenciar

### Asignación E Identificación De Los Macroprocesos Por Colores



## **5. Revisar Documentos Actualizados, Modificados y/o Creados:**

El Líder de Administración del Sistema de Gestión de Calidad de la SEB debe revisar que los documentos estén cumpliendo con los requisitos de la norma, aplicables a los documentos, formatos y registros con la normatividad, con las directrices definidas y con los requisitos de forma aplicables a cada documento.

## **6. Aprobar documentos actualizados, modificados y/o creados:**

El líder del SGC, debe verificar que el documento requerido en el sistema de gestión de calidad cumpla con las necesidades del proceso y con lo establecido en las reglamentaciones vigentes y no represente reprocesos o duplicidad en la información documentada. Si cumple con los requisitos éste será aprobado y pasará a firmas.

Si no hay cumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, debe especificarse cuál es el ajuste y elaborarse de nuevo.

## **7. Distribuir documentos y formatos:**

El funcionario Líder de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la SEB publica la nueva versión de los documentos internos del Sistema de Calidad, la publicación es realizada de acuerdo a la capacidad tecnológica de la SEB, ya sea por medio de un Sistema de información, Vía Web, Intranet o en forma manual distribuyendo las copias actualizadas de los documentos

El funcionario Líder de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la SEB es el único que está autorizado para realizar alguna modificación, las demás personas dentro del Sistema solamente tienen acceso de lectura del documento, y cualquier novedad o sugerencia respecto al formato debe ser comunicado directamente a esta persona.

## **8. Publicar la nueva versión del documento y controlar los documentos obsoletos:**

El funcionario Líder de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la SEB, cada vez que se realice un cambio en los documentos, el modificado es obsoleto actualizando el listado maestro de documentos y llevando el seguimiento en el formato F-GSEP-4300-238-238,37-N02.F04 Seguimiento Gestión Documental. 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 SEB y se deben identificar como COPIA CONTROLADA.

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

### 5.1 Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Áreas de la SEB	Identificar las necesidades de actualización o creación de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de la SEB.  Modificar o generar la documentación necesaria para el mantenimiento del SGC de acuerdo con los estándares preestablecidos.
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la SEB	Controlar que los documentos en uso del Sistema de Gestión de Calidad, estén vigentes y sean adecuados para el desarrollo de las actividades

### 5.2 Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
N/A	

## 6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conserva rlo	Donde conservarl o	Tiempo de conservaci ón	Que se hace después
F-GSEP-4300-238,37-N02.02.F01 Listado maestro de documentos	Funcionario designado	Medio físico y medio magnético	Archivo de gestión del área	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Archivo de Gestión

Registro	Responsable	¿Cómo conservarlo?	¿Dónde conservarlo?	Tiempo de conservación	¿Qué se hace después?
Solicitud de cambio (correo electrónico) (1)	Funcionario de la SEB	Medio magnético	PC carpeta de correos solicitudes	Según tabla de retención documental del Ente territorial	Backup del área
Acta de reunión	Comité que solicita	Medio físico y/o magnético	Archivo físico o digital	Según la TRD	Según la TRD
F-GSEP-4300-238-238,37-N02.F04 SEGUIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL	Líder del SGC	Medio físico y/o magnético	Archivo físico o digital	Según la TRD	Según la TRD

(1) En la descripción de la actividad 1, se especifican los aspectos mínimos a contener de esta solicitud, esta es generada por el usuario.

## 7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Ver Normograma del proceso