

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 1 de 42

INTRODUCCION

Este instructivo es una herramienta que brinda lineamientos y sirve como apoyo al personal de las diferentes dependencias de la Administración Municipal para realizar las actividades de normalización y estandarización de formatos Propios de procesos y de Uso general del Sistema de Gestión Integrado Calidad-Meci (SGI), en el proceso de elaboración de documentos oficiales y registros de la Alcaldía de Armenia.

Con el fin de contribuir al avance de la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública, según la Directiva Presidencial No.04, la Alcaldía de Armenia viene realizando estrategias que permitan identificar, racionalizar, simplificar, y automatizar los trámites y los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar la duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión, a través de la implementación de nuevas tecnologías de la información con el uso de la Intranet, correos electrónicos institucionales, módulos de gestión documental, PQRDS, entre otros, para optimizar las actividades diarias de los servidores públicos enfocadas a la mejora continua y cumplimiento de los requisitos de los usuarios internos y externos.

Así mismo, en cumplimiento a la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, se está trabajando en programas de modernización, fortalecimiento de la infraestructura y la organización de los sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos, archivos de gestión y mejoramiento del Archivo Central.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 2 de 42

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. BASE LEGAL	4
3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES	4
3.1. Estructura de la Documentación en la Alcaldía	7
3.2. Imagen Institucional	8
3.3. Tipo y Tamaño de Fuente	8
3.4. Encabezado	8
3.5. Pie de Página	9
3.6. Codificación	9
3.7. Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos Oficiales del SGC	11
3.8. Control de Cambios	12
4. FORMATOS DE USO GENERAL	12
4.1. Comunicaciones Oficiales	13
4.1.1 Esquema	13
4.1.2. Instructivo de Diligenciamiento	14
4.1.3. Partes de las Comunicaciones Oficiales	14
4.2. Sobres para Cartas y/o Oficios	17
4.2.1. Esquema	17
4.2.2. Instructivo de diligenciamiento del sobre	17
4.2.3. Partes del Sobre	17
4.2.4. Ejemplo de Sobre	18
4.3. Actas de Consejos y/o Comités	18
4.3.1. Esquema	18
4.3.2. Instructivo de Diligenciamiento	20
4.3.3. Partes del Acta	20
4.3.4. Aspectos Generales	21
4.3.5. Ejemplo Acta de Consejos y/o Comités	22
4.4. Actas de Reunión	24

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 3 de 42

4.4.1.	Esquema	24
4.4.2.	Instructivo de Diligenciamiento	24
4.4.3.	Partes del Acta de Reuniones	25
4.4.4.	Aspectos Generales	26
4.5.	Circular	26
4.5.1.	Esquema	26
4.5.2.	Instructivo de Diligenciamiento	27
4.5.3.	Partes de la Circular	27
4.5.4.	Ejemplo de Circular	28
4.6.	Resolución	29
4.6.1.	Esquema	29
4.6.2.	Instructivo para Diligenciamiento	30
4.6.3.	Partes de la Resolución	30
4.6.4.	Ejemplo de Resolución	32
4.7.	Decreto	33
4.7.1.	Esquema	33
4.7.2.	Instructivo para Diligenciamiento	34
4.7.3.	Partes del Decreto	34
4.7.4.	Ejemplo Decreto	36
4.8.	Informe Ejecutivo	37
4.8.1.	Proceso de pre-escritura	37
4.8.2.	Estructura del informe	37
4.9.	Control de Asistencia	38
4.10.	Control de Actividades o Servicios.....	39
4.11.	Plantilla de Presentación Oficial	40
4.12.	Rótulos para CD.....	41

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 4 de 42

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la elaboración, presentación y codificación de documentos y formatos propios del Sistema de Gestión de Calidad, así como los de uso general para la Elaboración de Documentos Oficiales en la Alcaldía de Armenia.

2. BASE LEGAL

- Ley 23 de enero 28 de 1982, sobre derechos de autor. Y sus modificaciones.
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Y sus modificaciones.
- Ley 872 de diciembre 30 de 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 594 de julio 14 de 2000, “por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 4110 de diciembre 9 de 2004, “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- Resolución 363 del 26 de junio de 2008, “Por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004 para el Municipio de Armenia”.
- Resolución 2382 del 07 de octubre de 2008, “Por medio de la cual se refrenda la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad aprobada y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva Presidencial No. 04 de abril 3 de 2012, “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública”.

3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

Este instructivo se aplica a todos los formatos y documentos oficiales que afectan el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Armenia, suministrando aspectos concernientes para los tipos de formatos de Uso General y Propios de cada proceso, relacionados a continuación:

Formatos para uso Exclusivo de Documentos Oficiales del Sistema Gestión de Calidad: Son los formatos que conforman los documentos como el Manual de Calidad y los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía de Armenia, se relacionan a continuación:

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 5 de 42

- 002-MIA: Matriz de Identificación de Procedimientos
- 003-MCP: Matriz de Caracterización de Procesos
- 004-MRI: Mapa de Riesgos y Controles
- 006-MIP: Matriz de Interacción de Procesos
- 007-MOC: Matriz de Objetivos de Calidad
- 008-MOB: Matriz de Objetivos Estratégicos de Procesos
- 009-SAC: Solicitud de Acción Correctiva
- 010-SAP: Solicitud de Acción Preventiva
- 011-LDI: Listado Maestro de Documentos Internos y Externos
- 013-LMR: Listado Maestro de Registros
- 014-IPR: Matriz de Información Primaria
- 015-ISE: Matriz de Información Secundaria
- 016-MSI: Matriz de Sistemas de Información
- 017-MPS: Matriz de Trámites, Productos y Servicios
- 018-MRP: Matriz de Requisitos Vs. Procesos
- 019-EOP: Estructura Orgánica por Procesos
- 020-SCD: Solicitud Cambio Versión de Documento
- 022-PAU: Plan de Auditoría Interna de Calidad
- 035-CNO: Control de Producto o Servicio No Conforme

Nota: Existen normalizados otros formatos para uso del SGC los cuales no se encuentran en este listado pero pueden ser consultados en la oficina de Administración del Sistema de Gestión de Calidad.

Formatos de Uso General: transversales al SGC y su uso es en los diferentes procesos de la Administración Municipal, como son: Comunicaciones Oficiales (cartas y/o oficios), Sobre, Circular, Acta de Consejo y/o Comité, Acta de Reunión, Resolución, Decreto, Informe, Control de Asistencia, Control de Consecutivo de Correspondencia, de Resoluciones, de Circulares, entre otros.

Nota: La normalización y/o estandarización está bajo la responsabilidad de los procesos Gestión Gerencial y Direccionamiento Estratégico de la entidad, los diferentes procesos deben consultar la versión vigente de estos formatos en la oficina de Administración del Sistema de Gestión de Calidad.

Formatos Propios de Procesos: son los elaborados según las necesidades de cada proceso de la entidad y son para uso propio de usuarios de cada dependencia, cabe resaltar que existen algunos formatos que aunque son normalizados por un proceso pueden ser transversales en su aplicación, por Ej: certificado de viabilidad, lo estandariza Planeación y lo usan todos los procesos.

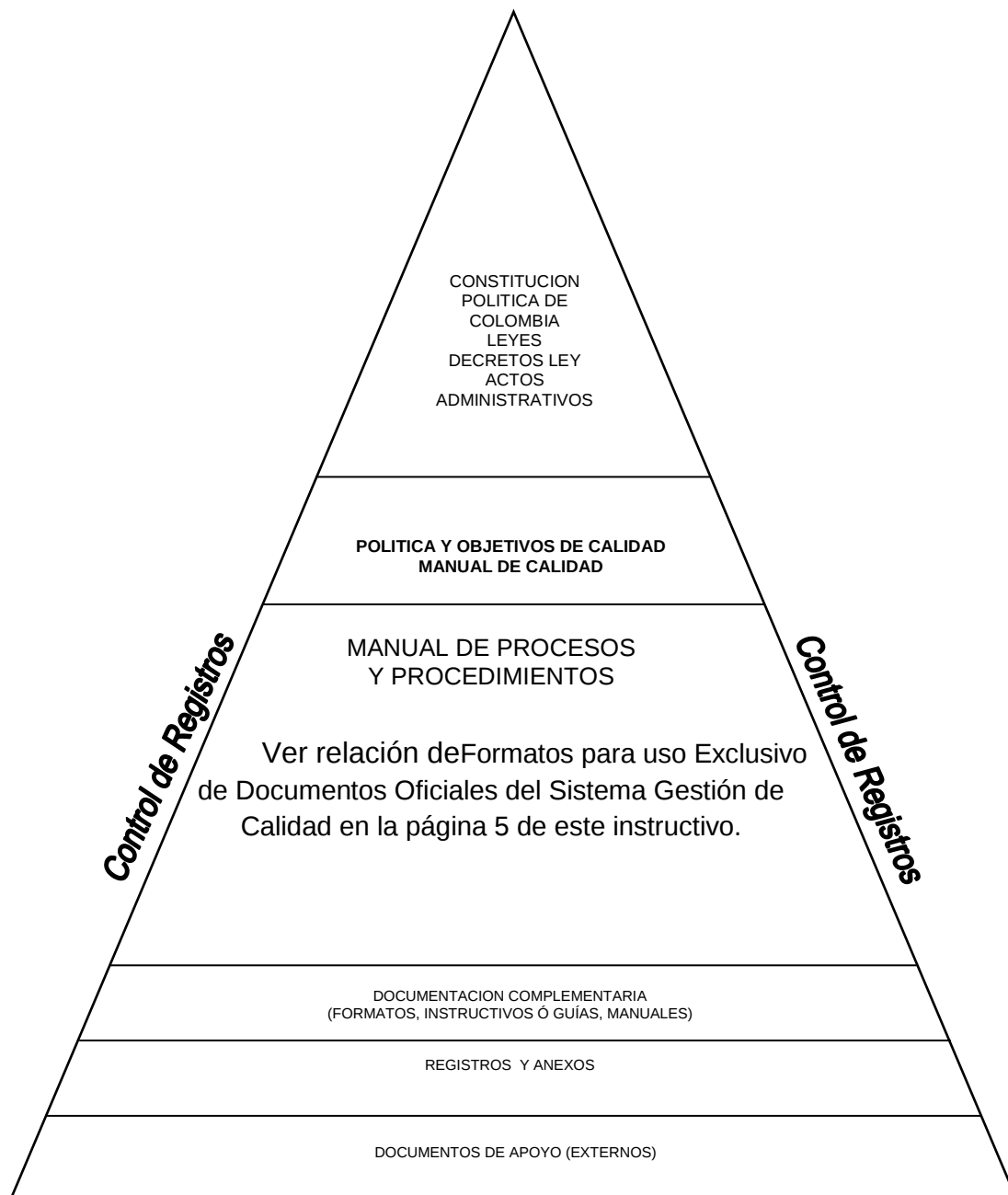
	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 6 de 42

Todo documento debe elaborarse basado en la normatividad vigente y para brindar mayor comprensión, teniendo en cuenta los criterios relacionados a continuación:

- a) Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboran preferiblemente en papel tamaño carta, u oficio cuando se requiera por su contenido, con letra tipo Arial, a un tamaño de texto de 12 puntos para el cuerpo del documento y con interlineado sencillo.
- b) Los títulos van centrados, subtítulos y numerales de las secciones del documento se alinean al lado izquierdo sin negrilla. Los títulos, subtítulos y numerales en mayúscula inicial.
- c) Para la elaboración del Manual de Calidad, procedimientos, instructivos y formatos se emplean márgenes de cuatro (2) cm. en el nivel superior e izquierdo y tres (2) cm. en las partes inferior y derecho.
- d) Para las citas bibliográficas se emplean números consecutivos en formato de superíndice al final del texto y el documento que se referencia se coloca en el pie de página en un tamaño de texto de ocho (8) puntos.
- e) La redacción del texto debe ser clara, simple, completa y precisa. Adicionalmente debe redactarse en infinitivo o en tiempo presente y en forma impersonal, evitando el uso de términos en idioma extranjero, excepto cuando corresponda al lenguaje común de uso técnico, teniendo en cuenta el uso de la ortografía.
- f) Se debe nombrar y codificar los documentos siguiendo lineamientos establecidos en los sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Documental de la Alcaldía de Armenia.
- g) La fecha en los documentos emplea el formato DD/MM/AAAA.
- h) A lo largo de los textos se debe garantizar uniformidad en la terminología y en la redacción, empleando un mismo término para designar cada concepto.
- i) El texto debe estar libre de términos subjetivos como suficientemente, generalmente, adecuadamente, apropiadamente o similares.
- j) Los párrafos que conforman el documento deben escribirse a una interlinea (espacio sencillo) y justificarse en la hoja.
- k) En la redacción del texto se deben usar frases cortas para facilitar el entendimiento, se deben construir en orden directa: sujeto, verbo y complemento.
- l) Para la versión de los documentos se utilizan tres números ordinales desde el 001 y avanzando consecutivamente con cada modificación.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 7 de 42

3.1. Estructura de la Documentación en la Alcaldía



Fuente: Sistema Gestión de Calidad

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 8 de 42

3.2. Imagen Institucional

La oficina de Comunicaciones del Despacho de la Alcaldesa diseñó la imagen institucional que fue aprobada para el periodo gubernamental 2012-2015, así mismo se debe tener en cuenta el uso del nuevo Escudo que es el emblema del Municipio de Armenia, tema socializado con las dependencias mediante Circular 004 del 18 de julio de 2012 y oficio AM-PGG-COM-127 del 13 de agosto de 2012.



Escudo Municipio



Logotipo a color



Logotipo escala de grises

Las imágenes deben utilizarse preferiblemente en escala de grises con el fin de unificar la presentación, definir políticas para preservar los documentos y contribuir a la optimización de los recursos en la Administración, en atención a Directiva Presidencial No.04 de 2012.

3.3. Tipo y Tamaño de Fuente

Arial 12 para el cuerpo del documento, para los encabezados, tablas o cuadros incluidos en los documentos se debe utilizar el mismo tipo de fuente, su tamaño puede estar entre 8 y 12 puntos.

3.4. Encabezado

Los formatos estandarizados deben cumplir con la siguiente estructura, excepto los FORMATOS DE USO GENERAL detallados en el numeral 4 de este instructivo.

- a) Bloque Izquierdo: Escudo.
- b) Bloque central: TIPO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO.
- c) Bloque Derecho: 4 filas con los siguientes campos:
 - Código: (Ver Numeral 3.6)
 - Fecha: corresponde a la de creación del formato, documento o registro, debe ir compuesta por 8 dígitos, día, mes, año (DD/MM/AAAA).
 - Versión: es el número correspondiente a la adopción y/o posibles cambios del documento según la mejora continua del SGC.
 - Página: Número de página y total de páginas del documento.

	TIPO DE DOCUMENTO Y/O NOMBRE DEL DOCUMENTO DEPENDENCIA O AREA	Código: X-NNN-000
		Fecha: DD/MM/AAAA
		Versión: 000
		Página X de Y

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 9 de 42

3.5. Pie de Página

Como se ilustra a continuación, tipo y tamaño de fuente Arial 10:

Centro Administrativo Municipal CAM, piso X Tel – (6) 741 71 00 Ext. XXX

Nota: En los formatos de Uso General (Comunicaciones oficiales y Circulares Externas) se deberá incluir el Código Postal según lo establecido en el Decreto Municipal 113 de 2013, en atención a la Ley 1369 de 2009 y Decreto 0852 de abril 25 de 2013.

3.6. Codificación

Los procesos tienen la finalidad de identificar y controlar los documentos, como son los procedimientos, instructivos y formatos especialmente.

El código está conformado por la siguiente estructura y campos separados por un guión (-):

- **Primer campo** corresponde a la letra inicial del tipo de documento que se esté elaborando: Instructivo o Guía (I), Manual (M), Documento (D), Registro (R), definidos en los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Documental de la Alcaldía de Armenia.

X= Tipo de Documento

- **Segundo campo** se relaciona con dos letras que identifican la dependencia según estructura vigente. (ver tabla de identificadores).

DD= Identificador de la dependencia
Según estructura vigente, (ver tabla de identificadores).

- **Tercer campo** se relaciona con tres letras que identifican el proceso para el cual aplica el documento. (ver tabla de identificadores).

PPP= Identificador del proceso asociado al documento,
(Ver tabla de identificadores).

- **Cuarto campo** se relaciona con tres letras que identifican la actividad para el cual aplica el documento. (ver tabla de identificadores).

AAA= Identificador de la actividad del proceso asociado al documento,
(Tres letras iniciales de la actividad descrita en el manual de procedimientos).

- **Quinto campo** indica el número consecutivo del documento.

000: Consecutivo numérico de 001 a 999.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 10 de 42

El código para los formatos y documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad es asignado por el Administrador del SGC, utilizando las consideraciones anteriores.

Ejemplo: X-DD-MMM-NNN-000

Los identificadores se usan para conformar códigos en los documentos referenciados del sistema de gestión de calidad y los de uso general en las dependencias para el manejo de comunicaciones oficiales, según las Tablas de Retención Documental – TRD, son:

TABLA DE IDENTIFICADORES DE PROCESOS Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL			
Identificador del Proceso (SGC)	Proceso	Identificador Dependencia (TRD)	Dependencia (Decreto 0026/2005)
PGG	1. Gestión Gerencial	AM	1 Despacho Alcaldesa
PDE	2. Direccionamiento Estratégico	DP	3.5 Departamento Administrativo de Planeación
POT	3. Planificación y Ordenamiento del Territorio	DP	3.5 Departamento Administrativo de Planeación
PEC	4. Desarrollo Económico y Competitividad	SC	2.4 Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
POI	5. Obras Públicas e Infraestructura	SI	2.6 Secretaría de Infraestructura
PSP	6. Desarrollo Social y Político	SO	2.2 Secretaría de Desarrollo Social
PSS	7. Desarrollo Integral del Sistema General de Seguridad (SGSS) Social en Salud a Nivel Municipal	SS	2.3 Secretaría de Salud
PSE	8. Servicio Educativo	SE	2.5 Secretaría de Educación
PGO	9. Gobierno	SG	2.1 Secretaría de Gobierno y Convivencia
PTM	10. Tránsito y Movilidad	ST	2.7 Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia
PSC	11. Servicio y Atención al Ciudadano	DF	3.1 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
PTH	12. Talento Humano	DF	3.1 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
PGA	13. Gestión Administrativa	DB	3.4 Departamento Administrativo de Bienes y Suministros
PGF	14. Gestión Financiera	DH	3.3 Departamento Administrativo de Hacienda
PJU	15. Jurídico	DJ	3.2 Departamento Administrativo Jurídico
PCE	16. Control de Verificación y Evaluación	DC	3.6 Departamento Administrativo de Control Interno
PGT	17. Gestión TIC	TI	2.8 Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC
PIT	18. Infraestructura Tecnológica	TI	

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 11 de 42

3.7. Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos Oficiales del SGC

Para la solicitud de cambio de versión de documentos en el Sistema de Calidad, se deben aplicar los procedimientos obligatorios de la norma: CONTROL DE DOCUMENTOS y CONTROL DE REGISTROS, documentados en los Manuales de Calidad y de Procedimientos de la Alcaldía. Para aclaración de las responsabilidades en el Sistema de Gestión de Calidad se definen los siguientes actores:

- a) **Representante Legal:** Es el (la) Alcalde(sa), en el Sistema de Gestión de Calidad es quien adopta mediante Acto Administrativo los documentos oficiales SGC.
- b) **Representante Alta Dirección:** El (La) Alcalde(sa) designó mediante Resolución No.555 de 2012 al Director del Departamento Administrativo de Planeación, quien debe presentar ante el Comité de Calidad los documentos oficiales del SGC, además aprueba los Programas y Planes de Auditorías Internas y Externas, los Procedimientos obligatorios de la norma, los Anexos, Formatos e Instructivos que complementan los Manuales de Calidad y Procesos y Procedimientos.
- c) **Gerentes de Procesos:** Son el (la) Alcalde(sa), los Secretarios de Despacho y Directores de Departamento Administrativo, responsables de aprobar el documento presentado por el Comité Operativo y entregarlo al líder de dicho comité, quien debe solicitar su incorporación o cambio de documento a través del software al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) **Administrador de Calidad:** Funcionario designado por el Alcalde(sa) a través de acto administrativo, quien recepciona solicitudes, revisa, acepta y codifica a través del Sistema de Gestión de Calidad los documentos y formatos aprobados por los gerentes de cada proceso, así mismo, debe velar por la conservación y custodia del Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos.
- e) **Comité de Calidad:** Creado mediante Resolución No.364 de 2008, conformado por el Alcalde(sa), Secretarios de Despacho y Directores de Departamento Administrativo, es el encargado de aprobar los documentos oficiales como Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos y Código de Ética.
- f) **Equipo de Calidad:** Creado mediante Resolución No. 364 de 2008, conformado por los líderes de los Comités Operativos CALIDAD-MECI de los procesos de la Administración Municipal, quienes consolidan los documentos necesarios para el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC de la Alcaldía, de acuerdo al procedimiento de control de documentos, entre otras funciones.
- g) **Comité Operativo CALIDAD-MECI:** Creado con Acto Administrativo (Resolución) al interior de cada proceso, sus integrantes son encargados de asesorar en temas de CALIDAD-MECI y coordinar la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad al interior de las dependencias, hacer entrega de éstos a los Gerentes de Procesos para su revisión y aprobación; así mismo de liderar actividades relacionadas con la gestión institucional.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 12 de 42

Se debe incluir al final del documento la siguiente estructura, dejando espacio adecuado para las firmas, en fuente Arial 10 - 12:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA	FIRMA	FIRMA
COMITÉ OPERATIVO CALIDAD MECI	NOMBRE DEL FUNCIONARIO Cargo Líder de Actividad	NOMBRE DEL FUNCIONARIO Secretario y/o Director Gerente de Proceso

Para los procedimientos obligatorios de la norma se sigue la siguiente estructura:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Nombre del (os) Funcionario(os) responsable(s) del Procedimiento Cargo	Nombre del Funcionario Responsable del Proceso Cargo	Nombre Representante Alta Dirección

3.8. Control de Cambios

El control de cambios describe brevemente las modificaciones realizadas a los documentos oficiales del SGC y define la nueva versión que se genera por el cambio, para su respectivo control y se especifica al final en la siguiente estructura:

Fecha	Cambio	Nueva versión
DD/MM/AAAA	Breve descripción de las modificaciones realizadas al documento	002

4. FORMATOS DE USO GENERAL

- Comunicaciones Oficiales.
- Sobres para cartas y/o oficios.
- Acta de Consejos y/o Comités.
- Acta de Reunión (informal).
- Circular.
- Resolución.
- Decreto.
- Informe.
- Control de Asistencia.
- Control de Actividades o Servicios.
- Rótulo para CD.
- Control de Consecutivos de Correspondencia y otros que apliquen

Estos formatos se estandarizan siguiendo la norma de calidad NTCGP 1000:2009 para el Sistema de Gestión de Calidad administrado en el Departamento Administrativo de Planeación y se ajusta a los lineamientos de la Guía de Gestión Documental del Archivo General de la Nación, suministrada por el Archivo Central, área adscrita al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, el cual es aprobado por el Representante de la Alta Dirección con el fin de ser socializados y aplicados en las dependencias de la Administración Central.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 13 de 42

4.1. Comunicaciones Oficiales.

4.1.1 Esquema

Código (Identificador Dependencia–Identificador del Proceso–Identificador Área o Actividad - No.Consecutivo)

----- (1 interlínea)

Ciudad, Fecha (Día / Mes / Año)

----- (3 interlíneas)

Tratamiento Ej. Señor, Doctora, Ingeniero, Licenciado (Según el caso)

Destinatario (NOMBRES Y APELLIDOS)

Cargo

Denominación o Razón Social de la Entidad

Dirección

Domicilio

----- (2 interlíneas)

Asunto: (opcional)

----- (2 interlíneas)

Saludo (expresión opcional) Ej. Cordial saludo señor Forero:

----- (1 interlínea)

Texto

.....

----- (2 interlíneas)

Despedida,

----- (4 interlíneas)

NOMBRE DEL REMITENTE

Cargo

----- (2 interlíneas)

Anexos: (opcional)

----- (1 interlínea)

Datos del transcriptor

(Proyectó)

(Elaboró)

(Revisó) Tamaño del formato: Carta

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 14 de 42

4.1.2. Instructivo de Diligenciamiento

- Definición de Carta: Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Administración Municipal, podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Inferior y Derecho 3 cm.
- Tipo de Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.
- Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos a cuatro interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

4.1.3. Partes de las Comunicaciones Oficiales

- Encabezado y Pie de Página: únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo institucional.
- Código: al margen izquierdo de la hoja se debe consignar el identificador de la dependencia según Decreto 0026 del 22 de Marzo de 2005 (Ver Tabla de Identificadores), seguido de guión (-) colocar el identificador del Proceso, seguido de guión (-) digitar el identificador del Proceso, seguido de guión (-), el identificador del área o actividad, seguido de guión (-) colocar el número consecutivo de radicado de la comunicación u oficio.
- Ciudad y Fecha: En la oficina productora se anota el nombre de la ciudad, separado con coma (,) la fecha de elaboración del documento.
- Datos del Destinatario: No colocar negrilla ni subrayar, no use abreviaturas, en lo posible escriba los dos apellidos del destinatario, escribir el nombre de la ciudad aún tratándose de correspondencia local. Escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar.
- Asunto: (Opcional) Constituye la síntesis del tema de la carta, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.
- Saludo: (Opcional) Ejemplos: Apreciado doctor Ramírez (Masculino)
Respetada doctora Lina María (Femenino)

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 15 de 42

- Texto: Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por carta.
- Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración.).
- Datos del Remitente: Nombres y apellidos en mayúscula inicial. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Jefe de Dependencia (Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.
- Anexos: (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- Datos del Transcriptor: Al margen izquierdo inferior de la hoja, se escribirá con letra Arial tamaño 8, seguido de dos puntos (:) Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) delo(s) apellido(s). Ver ejemplo 4.1.4.

NOTA: La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 16 de 42

4.1.4. Ejemplo de Carta



Departamento Administrativo de Planeación

R-DP-PDE-SGC-056

Armenia, 8 de enero del 2014

Doctora
Fanny Amparo Martínez Tafur
Gerente de Proceso 10
Tránsito y Movilidad
Alcaldía de Armenia

Asunto: Certificados ICONTEC

Respetada doctora Fanny Amparo:

Me permito entregar copias originales de los 3 Certificados de calidad, debidamente enmarcados que otorgó el Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC, los cuales acreditan la Renovación de la Certificación de las Normas: ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 e IQNET Internacional.

Lo anterior con el propósito que estos certificados sean puestos en un lugar visible de la Secretaría de Tránsito y Transporte.

Atentamente,

Anabella Katterina Cortes Sánchez
Administradora Calidad – Mecí

Anexos: TRES (3 Certificados Originales - Enmarcados)

Proyectó: Anabella K.C.S.
Elaboró: Fabio L.C.N.
Revisó: Anabella K.C.S.






R-AM-PGG-001-Versión 8
Fecha: 15/10/2013

Centro Administrativo Municipal CAM, piso 3 Tel – (6)7417100 Ext. 320 CP.630004
Correo Electrónico: planeacion@armenia.gov.co

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 17 de 42

4.2. Sobres para Cartas y/o Oficios

4.2.1. Esquema

Logo Institucional	Tratamiento
	Destinatario (Nombres y Apellidos)
	Cargo
	Denominación o Razón Social de la
	Entidad
	Dirección
	Domicilio
Pie de Página	

Tamaño del sobre: Oficio

4.2.2. Instructivo de diligenciamiento del sobre

- Definición: Un sobre es una cubierta de papel u otro material para introducir cartas, tarjetas u otros documentos que se envían por correo.
- Elaboración: El objeto de establecer y unificar los requisitos para elaborar un sobre, es garantizar que el documento contenga los datos suficientes, necesarios y correctos, que permitan el mayor grado de certeza y seguridad en su entrega, se diligencia en letra Arial 12, en la parte central como aparece en el esquema.

4.2.3. Partes del Sobre

- Logo Institucional: Lado izquierdo superior del sobre
- Tratamiento
- Destinatario: Nombres y Apellidos
- Cargo
- Denominación o Razón Social de la Entidad
- Dirección
- Domicilio
- Pie de Página: Centrado en la parte inferior del sobre

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 18 de 42

4.2.4. Ejemplo de Sobre

	Ingeniero Juan Carlos Mejía V. Jefe de Sistemas Contraloría General de la Nación Carrera 31 No.49 A 25 BOGOTÁ, D.C.
Centro Administrativo Municipal CAM, Carrera 17 No 16-00 Conmutador 7417100	

4.3. Actas de Consejos y/o Comités

4.3.1. Esquema

TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN	
----- (1 interlínea)	
	ACTA No. XX

----- (3 interlíneas)	

FECHA:	(Ciudad, día mes año)
----- (1 interlínea)	
HORA DE INICIO:	HORA DE FINALIZACIÓN:
----- (1 interlínea)	
LUGAR:	(Sitio donde se realizó la reunión)

----- (2 interlíneas)	
ASISTENTES:	Nombres y Apellidos, Cargo - Calidad de miembro dentro del comité.
	_____ , _____ - _____
	_____ , _____ - _____

----- (2 interlíneas)	
INVITADOS:	Nombres y Apellidos, Cargo
	_____ , _____
	_____ , _____



**INSTRUCTIVO
DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**

ALCALDIA DE ARMENIA
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: I-DP-PDE-SGC-001

Fecha: 04/03/2014

Versión: 004

Página 19 de 42

----- (2 interlíneas)
AUSENTES: Nombres y Apellidos, Cargo - Calidad de miembro dentro del comité.

_____, _____ - _____
_____, _____ - _____

----- (2 interlíneas)
ORDEN DEL DÍA:

----- (1 interlínea)

- 1o. Verificación de Quórum
- 2o. Lectura, discusión y aprobación del Acta anterior.
- 3o. Discusión y aprobación de _____
_____.

----- (2 interlíneas)
DESARROLLO:

----- (1 interlínea)

- 1o. Se efectuó la verificación de quórum dando inicio a la reunión.

----- (1 interlínea)

- 2o. Se dio lectura al Acta anterior, la cual fue aprobada por unanimidad.

----- (1 interlínea)

- 3o. Fue presentado el informe y al respecto
.....
.....

----- (2 interlíneas)
CONVOCATORIA :

----- (4 interlíneas)

FIRMAS

Autógrafo
Nombres y Apellidos
Presidente

Autógrafo
Nombres y Apellidos
Secretario

----- (2 interlíneas)

DATOS DEL TRANSCRIPTOR: (Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) de lo(s) apellido(s)).

Tamaño del formato: Carta.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 20 de 42

4.3.2. Instructivo de Diligenciamiento

- Definición de Acta de Consejos y/o Comités: Es una comunicación interna o acto administrativo que constituye la memoria de reuniones celebradas con carácter formal, citación previa y entrega (opcional) de material de estudio, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, debate y/o se acuerda con alguno de los organismos de asesoría y control creados por la Administración.
- Tamaño: El acta se debe elaborar en papel bond tamaño carta.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Derecho e Inferior 3 cm.
- Tipo De Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.
- Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho sin precederlo del símbolo (#) ni la abreviatura (No.). De dos a tres interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

4.3.3. Partes del Acta

- Encabezado y Pie de Página: Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.
- Título: Escribir centrado, en mayúsculas sostenida el nombre del organismo y el carácter de la reunión.
- Acta: Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y sin negrilla ACTA seguidamente escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión; iniciando con 01 cada año.
- Fecha: Escribir el nombre de la ciudad y la fecha, separado con coma (,) donde se realizó la reunión.
- Hora: Escribir la hora de inicio y de finalización de la reunión de cualquiera de las siguientes formas: 11:00 AM a 2:30 PM ó 9:30 a 14:30 Horas.
- Lugar: Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.
- Asistentes: Nombres y apellidos en mayúscula inicial de los integrantes del organismo que asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 21 de 42

organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula). Seguidamente y con guión (-) se citará su calidad de integrante en el comité.

- Invitados (si los hubiere): Nombres y apellidos en mayúscula inicial de los invitados que participaron en la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo o título profesional (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula).
- Ausentes (si los hubiere): Nombres y apellidos en mayúscula inicial de los integrantes del organismo que no asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula). Seguidamente y con guión (-) se citará su calidad de integrante en el comité. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.
- Orden del Día: Con números arábigos relacionar los puntos reglamentarios (Verificación de quórum, lectura y aprobación del acta anterior) lo mismo que los temas a tratar en dicha reunión.
- Desarrollo: Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).
- Convocatoria: Si se programa nueva reunión, se escribe la fecha, la hora y el lugar de la próxima reunión.
- Firmas, Nombres y Cargos: Escribir el nombre completo de los firmantes responsables, en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en el organismo y el cargo que ocupa en la entidad.
- Datos del Transcriptor: Al margen izquierdo inferior de la hoja, se escribirá con letra Arial tamaño 8, seguido de dos puntos (:) Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) de lo(s) apellido(s). Ver ejemplo 4.1.4.

NOTA: En el espacio dejado sobre el nombre, los firmantes deben estampar su autógrafo o rúbrica (con esfero o bolígrafo cuya tinta sea negra).

4.3.4. Aspectos Generales

Este tipo de actas debe expresar en tiempo pasado lo tratado en la reunión sin describir detalles intrascendentes. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan las discrepancias.

Por ser una reunión de carácter formal se debe anotar el nombre completo de la persona que presenta una moción o proposición, pero no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella, así mismo cuando hay lugar a votación, se anota el número de votos a favor y el número de votos en contra o en blanco.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 22 de 42

4.3.5. Ejemplo Acta de Consejos y/o Comités

 Despacho de la Alcaldía	R-DP-PDE-SGC-030 FCC 27/08/2012 V2
REUNION COMITE COORDINADOR XXXXX ACTA 01	
FECHA:	Armenia, 27 de Agosto de 2012
HORA :	2:00 PM a 4:00PM
LUGAR:	Centro Administrativo Municipal, Sala de Juntas Departamento Administrativo de Planeación
ASISTENTES:	XX
INVITADOS:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Secretario General, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Profesional Universitario.
AUSENTES:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Director Departamento Administrativo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
ORDEN DEL DÍA:	
1o. Verificación de Quórum	
2o. Lectura, discusión y aprobación del Acta anterior	
Reunión Ordinaria de Comité de Archivo – Acta 0001	
3o. Discusión y aprobación Tabla de Retención Documental de Secretaria de Hacienda.	
4o. Propositiones y varios.	
DESARROLLO:	
1o. Se efectuó la verificación de quórum dando inicio a la reunión.	
2o. Se dio lectura al Acta anterior, la cual fue aprobada por unanimidad.	
3o. Fue presentado el concepto técnico y la Tabla de Retención Documental	
Centro Administrativo Municipal CAM, piso 3 Tel – (6) 741 71 00 Ext. 308, 310, 318, 320 Correo Electrónico: planeacion@armenia.gov.co	

Tamaño del formato: Carta.



INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

ALCALDIA DE ARMENIA
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: I-DP-PDE-SGC-001

Fecha: 04/03/2014

Versión: 004

Página 23 de 42



Despacho de la Alcaldía

R-DP-PDE-SGC-030 FCC
27/08/2012 V2

4o. Propositiones y Varios

CONVOCATORIA: La próxima reunión se realizará el XX de XX del 20XX, a partir de las 9:00 a.m., en el Centro Administrativo Municipal - Oficina del Departamento Administrativo de Planeación Municipal de la Alcaldía de Armenia.

Autógrafo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente

Autógrafo

Secretaria

Proyectó: XXXXX. X.X.X
Elaboró: XXXXX. X.X.X
Revisó: XXXXX. X.X.X

Tamaño del formato: Carta / Oficio

Centro Administrativo Municipal CAM, piso X Tel – (6) 741 71 00 Ext. XXX, XXX, XXX
Correo Electrónico: xxxxxxxxxxxx@armenia.gov.co

Tamaño del formato: Carta/Oficio

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 24 de 42

4.4. Actas de Reunión

4.4.1. Esquema

DATOS GENERALES			
TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN:			
Acta No:	Fecha:	Lugar:	Hora:
ÁREA O DEPENDENCIA:			
ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	
ORDEN DEL DÍA			
1.			
2.			
DESARROLLO DE LOS TEMAS			
1.			
2.			
COMPROMISOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO

Dirigió:	Autógrafo
NOMBRE Y APELLIDOS DE QUIEN DIRIGE LA REUNION	
CARGO DE QUIEN DIRIGE LA REUNION	

Proyectó: XXXXX. X.X.X
 Elaboró: XXXXX. X.X.X
 Revisó: XXXXX. X.X.X

Tamaño del formato: Carta / Oficio

4.4.2. Instructivo de Diligenciamiento

- Definición de Acta de Reunión: Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda con un grupo de funcionarios de la Administración y/o de otras entidades.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 25 de 42

- Tamaño: El acta se debe elaborar en papel bond tamaño carta.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Derecho e Inferior 3 cm.
- Tipo de Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.

4.4.3. Partes del Acta de Reuniones

- Encabezado y Pie de Página: Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.
- Título y Carácter de la Reunión: Escribir, en mayúsculas sostenida el carácter de la reunión.
- Acta No.: Escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión; iniciando con 01 cada año.
- Fecha: Escribir la fecha (DD/MM/AAAA) en donde se realizó la reunión.
- Lugar: Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.
- Hora: Escribir la hora de inicio y de finalización de la reunión de cualquiera de las siguientes formas: 11:00 AM a 2:30 PM ó 9:30 a 14:30 Horas.
- Asistentes: Nombres y apellidos en mayúscula inicial de los funcionarios que asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa el funcionario (la primera letra con mayúscula). Seguidamente la respectiva firma.
- Orden del Día: Relacionar el (los) temas a tratar en dicha reunión.
- Desarrollo: Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).
- Compromisos: Si se adquieren compromisos, se escribe la actividad, el responsable, la fecha, y el seguimiento a realizar para verificar el cumplimiento.
- Dirigió: Escribir el nombre completo del funcionario encargado de dirigir la reunión, en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en la Administración Municipal.

NOTA: En el espacio dejado para las firmas, los firmantes deben estampar su autógrafo o rúbrica (con esfero o bolígrafo cuya tinta sea negra).

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 26 de 42

4.4.4. Aspectos Generales

Este tipo de Actas debe expresar en tiempo pasado lo tratado en la reunión sin describir detalles intrascendentes. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas.

4.5. Circular

4.5.1. Esquema

CIRCULAR No. _____
----- ----- (2 interlíneas) CIUDAD, FECHA: XXXXXXXXXXXXXXXX -----
----- (2 interlíneas) PARA: XXXXXXXXXXXXXXXX -----
----- (2 interlíneas) Asunto: XXXXXXXXXXXXXXXX ----- ----- -----
----- (4 interlíneas) Texto: XXXXXXXXXXXXXXXX -----
----- (2 interlíneas) Despedida, ----- ----- -----
----- (4 interlíneas) Firma o autógrafo NOMBRE DEL FIRMANTE Cargo -----
----- (2 interlíneas) Anexos: UNO (Si lo hay) -----
----- (2 interlíneas) Proyectó: XXXXX. X. X. X

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 27 de 42

Elaboró: XXXXX. X. X. X

Revisó: XXXXX. X. X. X

Tamaño del formato: Carta.

4.5.2. Instructivo de Diligenciamiento

- Definición de Circulares: Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.
- Tamaño: La Circular se debe elaborar en papel bond tamaño carta.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Derecho e Inferior 3 cm.
- Tipo de Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.

4.5.3. Partes de la Circular

- Encabezado y Pie de Página: Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.
- Ciudad y Fecha: Escribir la ciudad seguida de coma la fecha (dd/mm/aaaa)
- Para: Grupo destinatario interno y/o externo.
- Asunto: Constituye la síntesis del tema expresada mínimo en dos renglones.
- Texto: Se inicia a tres o cuatro interlineas del asunto. Se escribe a interlineación sencilla y doble entre párrafos. En circulares de poca extensión se puede dejar interlineación de uno y medio entre renglones y doble entre párrafos. Se redacta en tercera persona del singular o en primera del plural.
- Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración).
- Datos del Remitente: Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Jefe de Dependencia (Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.
- ANEXOS: Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- Datos del Transcriptor: Al margen izquierdo inferior de la hoja, se escribirá con letra Arial tamaño 8, seguido de dos puntos (:) Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 28 de 42

nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) de lo(s) apellido(s). Ver ejemplo 4.1.4.

4.5.4. Ejemplo de Circular

	R-DP-PDE-SGC-046 FCI 27/08/2012 V2
Departamento Administrativo de Planeación Dirección	
CIRCULAR No 02	
Armenia, 15 de enero del 2014	
PARA: GERENTES DE PROCESOS Y LIDERES DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	
Asunto: Convocatoria Reunión Equipo Calidad.	
Me permito citar a reunión del Equipo Calidad, el Lunes 20 de enero del 2014, en Sala de Juntas de Gobierno en el horario de 9:00 am a 12:00 m., con el propósito de revisar las Actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al igual que socializar el Cronograma de Actividades del Sistema de Gestión Integrado Calidad-Meci 2014.	
Agradezco su puntual asistencia.	
Camilo Casadiego Millán Representante Alta Dirección Calidad-Meci	
Proyectó: Anabella K.C.S. Elaboró: Fabio L.C.N Revisó: Anabella K.C.S	
Centro Administrativo Municipal CAM, piso 3 Tel – (6) 741 71 00 Ext.308, 310,320 Correo Electrónico: planeacion@armenia.gov.co	

Tamaño del formato: Carta.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 29 de 42

4.6. Resolución

4.6.1. Esquema

RESOLUCIÓN NÚMERO XXXXXXXXXX DE XXXXXXX ----- ----- (2 interlíneas) POR MEDIO DE LA CUAL XX ----- ----- (2 interlíneas) EL (LA) ALCALDE (SA) Y/O SECRETARIO (A) DE DESPACHO Y/O DIRECTOR (A) DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, XX ----- ----- ----- (3 interlíneas) CONSIDERANDO: ----- ----- (2 interlíneas) Que ----- ----- (3 interlíneas) ----- RESUELVE: ----- ----- (2 interlíneas) Artículo Primero: ----- ----- (3 interlíneas) ----- NOTIFIQUESE (COMUNIQUESE) Y CUMPLASE ----- ----- (3 interlíneas) ----- Dada en Armenia – Quindío, a los (día, mes, año) ----- ----- (4 interlíneas) ----- FIRMAS (Autógrafo) NOMBRES Y APELLIDOS Cargo ----- ----- (2 interlíneas) Proyectó: XXXXX. X. X. X Elaboró: XXXXX. X. X. X Revisó: XXXXX. X. X. X

Tamaño del formato: Oficio.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 30 de 42

4.6.2. Instructivo para Diligenciamiento

- Definición de Resolución: Acto jurídico unilateral de la administración que implementa, reglamenta, deroga, modifica, sanciona y/o autoriza las acciones relacionadas con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad; al igual que las asociadas a las funciones propias o por ella delegadas.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Inferior y Derecho 3 cm.
- Tipo de Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.
- Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos a cuatro interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

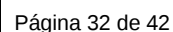
4.6.3. Partes de la Resolución

- Encabezado y Pie de Página: El original y las copias se imprime(n) en papel con membrete y logotipo de acuerdo a las directrices de la Oficina de Comunicaciones.
- Resolución Número: Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla, seguidamente escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva resolución; iniciando con 001 cada año.
- Por Medio de la Cual: Resumen fiel de las disposiciones contenidas en acto administrativo (objeto de la Resolución).
- El (la) Alcalde (sa) y/o Secretario (a) de Despacho y/o Director (a) Departamento Administrativo: Se debe consignar las facultades de acuerdo a la normatividad vigente.
- Considerando: Se relacionan las consideraciones tenidas en cuenta para suscribir la Resolución de acuerdo con la normatividad vigente en la materia específica. Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos.
- Resuelve: Constituye el articulado por el cual se toman las determinaciones y/o decisiones del caso. Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos.
- Notifíquese y Cúmplase: Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla.
- Fecha: Se escribe día, mes y año.
- Firmas, Nombres y Cargos: Escribir el nombre completo del firmante responsable, en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en la Alcaldía.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 31 de 42

- Datos del Transcriptor: Al margen izquierdo inferior de la hoja, se escribirá con letra Arial tamaño 8, seguido de dos puntos (:) Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) delo(s) apellido(s). Ver ejemplo 4.1.4.

NOTA: La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.



	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 33 de 42

4.7. Decreto

4.7.1. Esquema

DECRETO NÚMERO XXXXXXXXXXXX DE XXXXXXXX ----- ----- (2 interlíneas) POR MEDIO DE LA CUAL XX ----- ----- (2 interlíneas) EL (LA) ALCALDE (SA) DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ----- ----- (3 interlíneas) CONSIDERANDO: ----- ----- (2 interlíneas) TEXTO..... ----- ----- (3 interlíneas) ----- DECRETA: ----- ----- (2 interlíneas) TEXTO..... ----- ----- (3 interlíneas) ----- PUBLIQUESE Y CUMPLASE ----- ----- (3 interlíneas) ----- Dada en Armenia – Quindío, a los (día, mes, año) ----- ----- (4 interlínea) ----- -----

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 34 de 42

FIRMAS (Autógrafo) NOMBRES Y APELLIDOS Cargo ----- ----- (2 interlíneas) Proyectó: XXXXX. X. X Elaboró: XXXXX. X. X Revisó: XXXXX. X. X
--

Tamaño del formato: Oficio.

4.7.2. Instructivo para Diligenciamiento

- Decreto: Un decreto es un tipo de acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.
- Márgenes: Superior e Izquierdo 4 cm., Inferior y Derecho 3 cm.
- Tipo de Fuente: Arial 12, para documentos en general. Para los Encabezados y las tablas o cuadros que van dentro de los documentos se deben elaborar en fuente Arial, y el tamaño puede oscilar entre 8 y 12 según la necesidad.
- Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos a cuatro interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

4.7.3. Partes del Decreto

- Encabezado y Pie de Página: El original y las copias se imprime(n) en papel con membrete y logotipo de acuerdo a las directrices de la Oficina de Comunicaciones.
- Decreto Número: Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla, seguidamente escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva resolución; iniciando con 001 cada año.
- Por Medio de la Cual: Se consigna el objeto del Decreto.
- El (la) Alcalde (sa): Se debe consignar las facultades de acuerdo a la normatividad vigente.
- Considerando: Se relacionan las consideraciones tenidas en cuenta para suscribir el Decreto de acuerdo con la normatividad vigente en la materia específica. Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos.
- Decreta: Constituye el articulado por el cual se toman las determinaciones y/o decisiones del caso. Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 35 de 42

- **Publíquese y Cúmplase:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla.
- **Fecha:** Se escribe día, mes y año.
- **Firmas, Nombres y Cargos:** Escribir el nombre completo del firmante responsable, en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en la Alcaldía.
- **Datos del Transcriptor:** Al margen izquierdo inferior de la hoja, se escribirá con letra Arial tamaño 8, seguido de dos puntos (:) Proyectó, Elaboró y Revisó, consignando el primer nombre, la primera letra del segundo nombre, y las primera(s) letra(s) delo(s) apellido(s). Ver ejemplo 4.1.4.

NOTA: La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 36 de 42

4.7.4. Ejemplo Decreto

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  MUNICIPIO DE ARMENIA	R-OP-PDE-SGC-001 F06 27/05/2012 V2
DECRETO NÚMERO _____ DE _____ POR MEDIO DEL CUAL _____ La Alcaldesa de Armenia Quindío, en uso de sus facultades Constitucionales y legales y en especial de las otorgadas por _____ CONSIDERANDO 1. Que de conformidad con el Decreto _____ 2. Que mediante decreto _____ 3. Que _____ Por lo anteriormente expuesto, la Alcaldesa Municipal. DECRETA ARTÍCULO PRIMERO: _____ ARTÍCULO SEGUNDO: _____ ARTÍCULO TERCERO: _____ COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE Dado en Armenia Quindío a los _____ (XX) días del mes de _____ del año _____ (20__). LUZ PIEDAD VALENCIA FRANCO Alcaldesa Proyectó: XXXXXX XXXX Elaboró: XXXXXX XXXX Revisó: XXXXXX XXXX	
Centro Administrativo Municipal CAM, piso X Tel – (6) 741 71 00 Ext. XXX Correo Electrónico: xxxxxxxxxxx@armenia.gov.co	

Tamaño del formato: Oficio.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 37 de 42

4.8. Informe Ejecutivo

Es la respuesta a un requerimiento del nivel jerárquico superior, a un ente de control o a quien lo solicite. Como tal, el informe da cuenta de la situación de un proyecto de investigación o de un proceso cualquiera en el cual está comprometida la entidad. Las directivas de la entidad no toman una decisión de importancia si antes no han sido informadas técnicamente de las hipótesis probables, las alternativas disponibles y las recomendaciones del cuerpo técnico a cuyo cargo está el proyecto.

Las siguientes son algunas recomendaciones para la elaboración de un informe técnico:

4.8.1. Proceso de pre-escritura

- Análisis cuidadoso del asunto o problema
- Obtención de los datos requeridos
- Ordenamiento de los datos y referencias bibliográficas que ilustren o refuercen las ideas
- Bosquejo del informe

4.8.2. Estructura del informe

Son las partes que componen el informe propiamente dicho. A diferencia del informe de investigación para un contexto académico, el informe técnico se caracteriza por la concisión del texto. No quiere ello decir que carezca de los elementos básicos de la investigación científica, sino que su objetivo es dar cuenta de los resultados y no del proceso detallado que condujo a ellos. Los elementos estructurales de este informe son:

- Portada: contiene el título del informe. Nombre del autor o autores, ciudad y fecha.
- Índice: es igual al que se usa en un libro.
- Resumen: constituye la síntesis del trabajo o proyecto.
- Introducción: incluye los antecedentes del problema, los objetivos, la justificación y el contexto general, esto es, cómo y dónde se realizó la investigación o se desarrolló el proyecto.
- Método: es una explicación de las técnicas que se usaron para la realización del trabajo.
- Resultados: resumen de los datos recolectados y el tratamiento que se les dio.
- Análisis: exposición de los hechos, circunstancias y detalles que constituyen la verdadera razón de ser del trabajo.
- Conclusiones, recomendaciones e implicaciones: en esta parte se derivan conclusiones, se hacen recomendaciones, bien sea para la toma de decisiones operativas o para nuevas investigaciones, y se analizan las implicaciones de la investigación.
- Bibliografía: sustento teórico en libros, documentos, revistas especializadas u otro tipo de publicación.
- Apéndices: tablas o gráficos que amplían la información, glosario de términos y otros elementos que aclaren o refuercen el contenido del informe.

Los informes deben ser redactados en forma impersonal, es decir, en tercera persona. Los pronombres yo y nosotros no tienen cabida en la redacción de un informe.

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Código: I-DP-PDE-SGC-001
			Fecha: 04/03/2014
	ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI		Versión: 004
			Página 39 de 42

4.10. Control de Actividades o Servicios

Este registro sirve como evidencia para llevar el control de las actividades realizadas y los servicios prestados en cada área de trabajo, se sugiere el siguiente formato:

		CONTROL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS PRESTADOS – USO GENERAL							Código: R-DP-PDE-SGC-029				
		ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI							Fecha: 27/08/2012 Versión: 003 Página 1 de 1				
PROCESO :			ÁREA O DEPENDENCIA:										
DÍA	FECHA		ACTIVIDAD REALIZADA	NOMBRE PERSONA	TELÉFONO	FIRMA	TEMA Y/O CANTIDAD	DEVOLUCIÓN	CALIDAD				SERVICIO
	MES	AÑO							E	S	R	M	
			ASESORÍA										
			PRESTAMO DE DOCUMENTOS										
			SUMINISTRO DE INFORMACION										
			AYUDO A OTRAS ENTIDADES										
			OTROS SERVICIOS										
			ASESORÍA										
			PRESTAMO DE DOCUMENTOS										
			SUMINISTRO DE INFORMACION										
			AYUDO A OTRAS ENTIDADES										
			OTROS SERVICIOS										
			ASESORÍA										
			PRESTAMO DE DOCUMENTOS										
			SUMINISTRO DE INFORMACION										
			AYUDO A OTRAS ENTIDADES										
			OTROS SERVICIOS										
			ASESORÍA										
			PRESTAMO DE DOCUMENTOS										
			SUMINISTRO DE INFORMACION										
			AYUDO A OTRAS ENTIDADES										
			OTROS SERVICIOS										
			ASESORÍA										
			PRESTAMO DE DOCUMENTOS										
			SUMINISTRO DE INFORMACION										
			AYUDO A OTRAS ENTIDADES										
			OTROS SERVICIOS										

Centro Administrativo Municipal CAM, piso X Tel – (6) 741 71 00 Ext. XXX

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 40 de 42

4.11. Plantilla de Presentación Oficial



	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 41 de 42

4.12. Rótulos para CD

Si se requiere entregar información en medio magnético a través de un disco compacto se sugiere marcar el rótulo así:



Elaborado por: Original Firmado Fabio Lenis Collantes Niño Profesional Contratista de apoyo Administración SGI Calidad-Meci Original Firmado Gloria Amparo GarcíaVélez Coordinadora Gestión Documental Archivo Central	Revisado por: Original Firmado Anabella Katterina Cortes Sánchez Administrador SGI Calidad-Meci	Aprobado por: Original Firmado Camilo Casadiego Millán Representante Alta Dirección CALIDAD-MECI
---	---	--

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ALCALDIA DE ARMENIA Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI	Código: I-DP-PDE-SGC-001
		Fecha: 04/03/2014
		Versión: 004
		Página 42 de 42

BIBLIOGRAFIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un programa de gestión documental. Archivo General de la Nación, Bogotá. 2005, 61 páginas.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un programa de gestión documental: Anexos. Archivo General de la Nación, Bogotá. 2005, 77 páginas.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC. NTC 3393: Elaboración documentos.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN –ICONTEC, 1996 P.1. NTC 3369: Guía para la elaboración de sobre comercial. Bogotá.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE LA GESTIÓN PÚBLICA - NTCGP 1000:2004: Gestión Documental, Bogotá 2004, 88 páginas.