Tabla de Contenido

OBJETIVO 2

ALCANCE 2

TERMINOS Y DEFINICIONES 2

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ALCALDÍA 5

Imagen Institucional 5

Codificación 6

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTOS 8

Tipo y Tamaño de Fuente 11

Encabezado 11

Pie de Pagina 12

Formato para Informe Ejecutivo. 12

CARACTERIZACIÒN DE ACTIVIDADES 14

MANEJO DE LA PAPELERIA E IMPRESIÓN 15

INTRANET MUNICIPAL ..... **¡Error! Marcador no definido.**

CONSULTA MODULO DE GESTIÓN – Control de Documentos y Registros 16

OBJETIVO

Establecer un procedimiento sistemático y estandarizado para la elaboración, revisión, aprobación, control, actualización, distribución y disposición final de la información documentada del Sistema de Gestión Integrado de la Alcaldía de Armenia, asegurando que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, además que este protegido adecuadamente contra la pérdida de confidencialidad, uso inadecuado y pérdida de integridad.

ALCANCE

Inicia con la solicitud de elaboración, identificación, actualización u obsolescencia de los documentos, continuando con su respectiva revisión, aprobación, estandarización, distribución, almacenamiento, así como el control de los documentos y registros respecto a la distribución de versiones para su implementación y consulta en el módulo de calidad de la intranet Municipal por parte de los interesados. Esto permite que la entidad cuente con la información documentada de cómo se opera, garantizando además la gestión del conocimiento dentro de los funcionarios y/o contratistas de la Alcaldía de Armenia.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Sistema de Gestión de la Calidad: Comprende actividades mediante las que la Alcaldía de Armenia identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y logar los resultados para las partes interesadas pertinentes, posibilitando a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Cliente: Organización o persona que recibe un producto puede ser interno o externo.

P.H.V.A: Estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos - Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Documentos: Son escritos que ilustran acerca de un hecho, situación o circunstancia que presentan datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo o dejar evidencia de temas, pueden ser de carácter interno o externo.

Registros: Son los formatos que al ser diligenciados se convierten en registros, se deben establecer en un listado maestro de registros y mantener para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz de los requisitos de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual del Sistema de Gestión: Documento que describe y especifica el Sistema de calidad de la entidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, interactúan, transformado los elementos de entrada en resultados.

Mapa de Procesos: Representación gráfica documentada de la estructura general del sistema de gestión de la calidad de la entidad, en donde además se presentan los procesos que lo componen.

Caracterización de proceso: Documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo puntos de control, evidencias, registros y responsables; al igual se detalla las entradas, salidas, recursos entre otros.

Mapa de riesgos: Herramienta basada en los distintos sistemas de información que pretende identificar las actividades o procesos sujetos a riesgo. El mapa de riesgos es una herramienta dirigida a prever los riesgos a los que la Administración Municipal está expuesta.

Documento: Información documentada que poseen significado, su medio de soporte puede ser papel, digital o videos-fotografía; entre otros.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad.

Documento controlado: Copia de un documento que es distribuido en la Alcaldía de Armenia con el compromiso de controlarlo y actualizarlo, de manera física o digital.

Documento externo: Es la Información documentada suministrada por entes o personas externas a la entidad, por ejemplo, puede ser por un usuario, un proveedor, o parte interesada en los procesos de la entidad, como puede ser el **Plan Nacional de Desarrollo.**

Documento obsoleto: Información documentada que se encuentra desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.

Especificación: Documento que establece requisitos de un proceso o servicio.

Fecha vigencia: Indica la fecha en que el documento empieza a regir, después de su revisión y aprobación. La fecha se cambia cada vez que se modifica, revisa o actualiza el documento.

Estandarizar: Proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común.
Guías: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Información: Datos que poseen significado.

Instructivo: Información documentada que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.

Manuales de Procesos y Procedimientos: Instrumentos que recopila todas las matrices operativas por cada uno de los procesos.

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

Es decir, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento.

El procedimiento es de obligado cumplimiento y es necesario para desarrollar cualquier Sistema de Gestión de Calidad. Se debe tener en cuenta que no todos los procesos necesitan contar con un procedimiento, y que un mismo proceso puede tener asociado uno o varios procedimientos.

Un procedimiento vendrá determinado por la necesidad de detallar la forma específica de hacer las actividades por temas legales, cumplimiento normativo o de políticas de empresa.

Los procedimientos se utilizan para aquellas actividades en las que se encadenan varias operaciones e intervienen distintas personas o dependencias de la Administración (por ejemplo, Procedimiento de Compras, Procedimiento de Evaluación de Proveedores entre otros).

Proceso	Procedimiento	Instructivo de Trabajo
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que interactúan, transformado los elementos de entrada en resultados.	Forma específica de llevar a cabo un proceso	Describe los pasos correctos para realizar una tarea específica dentro de un proceso con instrucciones muy detalladas.

Registro: Conserva Información documentada que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en los procesos, actividades o dependencias según actividades ejecutadas y encomendadas.

Formatos: (Documentos proforma en blanco) convirtiéndose en registros una vez diligenciados los cuales no se pueden modificar

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados, además de los archivos en papel, existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Versión: Número de edición de un documento que identifica cambios realizados con respecto a uno anterior.

Copia No Controlada: Documento copia del original, del cual no se tiene control sobre su distribución, actualización o vigencia, por cuanto no reposa en el medio oficial establecido para su uso. En consecuencia, dicho documento puede encontrarse modificado, desactualizado o no corresponder a la versión vigente de la información documentada, por lo que su uso es únicamente de carácter informativo o de consulta.

Copia Controlada: Es la reproducción autorizada de un documento por parte del responsable del mismo. El documento en copias se distribuye en medios controlados para garantizar el uso de la versión vigente, el control de la información documentada y evitar el uso de documentos obsoletos.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ALCALDÍA



Imagen Institucional

Escudo Municipio

Logotipo a color

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 Municipal.

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

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 guion (-):

- *Primer campo* corresponde a la letra inicial del tipo de documento (X) que se esté elaborando: Instructivo o Guía (I), Manual (M), Documento Interno (D), Procedimiento (P), Formato o Registro (R), definidos en el Sistemas de Gestión de la Alcaldía de Armenia.

X = Identificador 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

- *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,

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

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.

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

Ejemplo: X-DD-PPP-000 = R-AM-PGG-001

Los identificadores se usan para conformar códigos en los documentos y registros referenciados del sistema de gestión 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	Proceso	Identificador Dependencia	Dependencia
(SGC)		(TRD)	(Decreto 344 de 2021)
PGG	1. Gestión Gerencial	AM	1 Despacho Alcalde
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
SAC	11. Servicio de 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 y Fiscal	SH	2.9 Secretaría 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	2.8 Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC
PCD	19. Control Interno Disciplinario	DA	3.7. Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario.
PGC	20. Gestión Catastral	SH	2.9 Secretaría de Hacienda
PFO	21. Fortalecimiento Organizacional	DF	3.1 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTOS

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

Formatos para uso Exclusivo de la Información Documentada en el Sistema de Gestión de Calidad: Son los formatos (R)

- R-DF-SGI-002: Caracterización de Procesos y Actividades.
- R-DF-SGI-061: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- R-DF-SGI-065: Matriz DOFA

Que al ser diligenciados se convierten en (M) o en (D) cuando la información abarca todos los procesos de la entidad, por ejemplo:

- M-DF-PFO-002: Caracterización de Procesos y Actividades.
- M-DF-PFO-061: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- M-DF-PFO-065: Matriz DOFA
- D-DF-PFO-SGI-001: Mapa de Procesos
- D-DF-PFO-SGI-002: Plataforma Estratégica Institucional

Nota: Existen otros formatos y/o documentos para uso oficial del Sistema de Gestión que no se encuentran en esta relación, así mismo, los formatos y documentos propios de cada Proceso, los cuales deben ser consultados y descargados de la INTRANET Municipal.

Formatos de Uso General: Son transversales al Sistema de Gestión y su uso es en los diferentes procesos de la Administración Municipal, como son: Comunicaciones Oficiales (carta y/o oficio), Circular, Acta de Reunión, Resolución, Decreto, Informe, Control de Asistencia, Control de Consecutivo de Correspondencia, de Resoluciones, de Circulares, entre otros.

Se utilizan para el registro de las actividades cotidianas de la administración municipal. Estos documentos se estandarizan siguiendo la normatividad adoptada por la Alcaldía Municipal, bajo las políticas establecidas en el Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional, y su actividad Sistema de Gestión.

Los formatos disponibles para las actividades generales de la Administración se encuentran publicados en la Intranet de la Administración Municipal para su consulta y descarga, Módulo Gestión de Calidad – Control de Documentos.

Los documentos de uso general son los que se relacionan a continuación:

Código documento	Nombre
R-DF-SGI-001	FORMATO OFICIO

R-DF-SGI-024	ACTA REUNIÓN INFORMAL USO GENERAL
R-DF-SGI-027	CONTROL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS PRESTADOS USO GENERAL
R-DF-SGI-028	ASISTENCIA USO GENERAL
R-DF-SGI-030	PLANTILLA PRESENTACIÓN OFICIAL ALCALDÍA
R-DF-SGI-031	DECRETO USO GENERAL
R-DF-SGI-032	RESOLUCIÒN USO GENERAL
R-DF-SGI-037	CONSECUTIVOS DE OFICIOS - USO GENERAL
R-DF-SGI-038	CONSECUTIVOS DE CIRCULARES - USO GENERAL
R-DF-SGI-039	CONSECUTIVOS DE ACTAS - USO GENERAL
R-DF-SGI-040	CONSECUTIVOS DE RESOLUCIONES - USO GENERAL
R-DF-SGI-042	ROTULO CD USO GENERAL
R-DF-SGI-046	CIRCULAR USO GENERAL
R-DF-SGI-058	CONTROL DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

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

La estandarización de los formatos de uso general está bajo la responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión, que hace parte del Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional la entidad, para los formatos propios de cada proceso la responsabilidad recae en los líderes de Procesos a través de sus enlaces, por lo tanto, se debe aplicar de acuerdo con la Caracterización de Actividades. Así mismo, se recomienda a todo el personal consultar y verificar la versión vigente de cada formato o documento en el módulo de calidad de la intranet Municipal.

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

a) Los documentos se elaboran preferiblemente en papel tamaño carta (21,6 cm x 27,9 cm) u oficio (21,6 cm x 33 cm) cuando se requiera por su alto contenido, con letra tipo Arial, a un tamaño de texto de 12 puntos para el cuerpo del documento y con interlineado sencillo, se acepta rebajar el tamaño hasta 10 puntos en caso de ser necesario.

b) En un documento (normalmente en los informes) los títulos van centrados, subtítulos y numerales de las secciones del documento se alinean al lado izquierdo sin negrilla (ahorro de tinta). Los títulos, subtítulos y numerales en mayúscula inicial. En caso de requerir resaltar alguna(s) palabra(s) dentro del texto se puede utilizar la negrilla o cursiva.

c) Para elaborar y actualizar los Manuales del Sistema de Gestión, procedimientos, instructivos y formatos se emplean márgenes de dos (2) cm. en el nivel superior e izquierdo y dos (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 deben codificar y nombrar los formatos y documentos siguiendo lineamientos establecidos en los Sistemas de Gestión y Gestión Documental de la Alcaldía de Armenia (Ver Programa de Gestión Documental y otros documentos que se generen).

g) La fecha en los documentos se emplea utilizando el formato DD/MM/AAAA, que corresponde a Día, Mes y Año. 01/01/2020.

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) Para los manuales, instructivos, guías y/o procedimientos, se requiere implementar tabla de contenido dinámica que permita una mayor facilidad al momento de la consulta del documento. Además, se requiere que contenga lo siguiente: Objetivo, Alcance, Términos y Definiciones.

l) En la redacción del texto se deben usar frases cortas para facilitar el entendimiento, se deben construir en orden directa: sujeto, verbo y complemento.

m) Para la versión de los formatos y documentos se utilizan tres números ordinales desde el 001 y avanzando consecutivamente con cada modificación, la cual es responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión de la entidad.

Para la elaboración de documentos y registros, se debe seguir los siguientes lineamientos relacionados a continuación:

a) Aprobar la adecuación de los documentos antes de su emisión dejando evidencia en acta del comité operativo de reunión al interior del proceso de(l) documento(s) y/o formato(s) que se cree(n) o se actualice(n) antes de su aprobación.

b) Revisar y actualizar los documentos estandarizados cuando sea necesario y nuevamente surtir el proceso de aprobación;

c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso (Administrador del SGI, Líderes de Procesos y en en el módulo de calidad de la intranet Municipal.

e) Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;

f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución,

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada (sello que usa únicamente el Administrador del SGI), en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

h) Los registros deben identificar la autoridad responsable por el control del proceso evidenciando en acta de reunión al interior del proceso de cualquier evento o actualización en torno al mismo.

Los documentos y los registros del SGI deben ser ajustados a los estándares y se deben caracterizar por su legibilidad e identificarse por el nombre.

Al igual se deben incluir en las Tablas de Retención Documental – TRD vigentes con su respectiva serie, subserie y tipo documental (opcional).

Tipo y Tamaño de Fuente

Para el cuerpo del documento tipo Arial, tamaño de 12 puntos, se acepta rebajar el tamaño hasta 11 puntos en caso de ser necesario en el texto. Para los encabezados, tablas o cuadros incluidos en los documentos se debe utilizar el mismo tipo de fuente, su tamaño puede oscilar entre 8 y 12 puntos.

Encabezado

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

a) Bloque izquierdo: Escudo.
b) Bloque central: TIPO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (Tamaño 12 negrilla).
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.

Pie de Pagina

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

Nota: Si el formato recolecta información de la ciudadanía se debe incluir lo siguiente. Autorizo que los datos personales que he proporcionado sean tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad, con el fin de realizar análisis estadísticos.

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.

Para los manuales, instructivos y procedimientos 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:**

Formato para Informe Ejecutivo.

Un informe es la respuesta a un requerimiento del nivel jerárquico superior, a un ente de control o a quien lo solicite. Como tal, el informe ejecutivo, es un documento breve y conciso que presenta de manera clara y resumida los aspectos más importantes de un proyecto, programa, gestión o situación específica. Su objetivo principal es ofrecer a los tomadores de decisiones, como el Alcalde o los concejales, una visión rápida y precisa de la información relevante para facilitar la toma de decisiones.

Este tipo de informe suele incluir datos clave, resultados, recomendaciones y posibles acciones a seguir, todo en un formato accesible y fácil de entender, permitiendo así una evaluación rápida sin necesidad de revisar documentos extensos. Es una herramienta muy útil para mantener informados a los responsables sobre el avance y los resultados de diferentes iniciativas dentro de la alcaldía.

En la Alcaldía de Armenia se elaboran diferentes informes relacionados con la gestión institucional y municipal, se recomienda que estos documentos sean ejecutivos y que reflejen información clara y veraz, con fuentes idóneas, siguiendo los lineamientos dados por el solicitante, que en su mayoría son solicitados por el Concejo Municipal, Entes de control y Departamento Administrativo de Planeación.

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

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

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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	Actividad	Tarea	Responsable
1	Planear los sistemas de información necesarios para la gestión de la administración del SGI	-Intranet – Sistema de Gestión Integrado - Google Drive (Control de documentos R-DF-SGI-021) - IntraWeb - Correo Electrónico: sistemadegestion@armenia.gov.co	Administrador SGI
2	Identificar la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento por parte de los procesos.	Los lideres de actividades identificaran la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento, para ello los llevaran a comité operativo para su revisión y aprobación.	Líderes de Proceso
3	Elaboración, actualización y eliminación de documentos y/o registros de uso General del SGI	Los documentos y/o registros de uso General del SGI, están identificados con DF-SGI-XXX y serán elaborados, actualizados y/o eliminados por el Administrador del SGI, revisados y aprobados en Comité Operativo del Proceso al cual pertenece al Sistema de Gestión. Se socializarán mediante circular a todos los procesos para su implementación.	Administrador SGI Líder del Proceso
4	Solicitud de creación, actualización y eliminación de los documentos y/o registros	Las solicitudes de creación, actualización y eliminación de los documentos y/o registros, se realizarán por los enlaces de calidad de los procesos del SGI, a través del correo sistemadegestion@armenia.gov adjuntando el formato: Solicitud Normalización, Actualización Y/O Eliminación De Documentos En El SGI con código: R-DF-SGI-064, el PDF del acta de comité operativo donde se aprobaron los cambios y el o los documentos relacionados a dicha solicitud.	Administrador SGI Líder del Proceso
5	Codificación de Documentos	Los documentos y/o registros propios de cada proceso, están identificados según la estructura de procesos del SGI (Código de la Dependencia - Código del Proceso - Consecutivo Módulo de Calidad).	Administrador SGI
6	Control de solicitudes de normalización	Una vez recibida la solicitud se registrará en el formato Control De Solicitudes De Normalización código: R-DF-SGI-066 para llevar un control.	Administrador SGI
7	Revisión del documento y/o registro para la normalización	Recibida la solicitud, el Administrador revisa el documento y determina si es conforme a la estructura correspondiente a márgenes, tipo de letra, imagen institucional, y demás lineamientos descritos en el presente procedimiento. En dado caso que no cumpla con la estructura y lineamientos será devuelto para su corrección.	Administrador SGI

#	Actividad	Tarea	Responsable
8	Publicación en el módulo de calidad de la intranet Municipal.	El Administrador del SGI una vez verifique los estándares establecidos de los documentos y formatos, realizara la normalización en el módulo de calidad de la Intranet y notificara mediante oficio enviado IntraWeb y correo electrónico, para su socialización al interior de cada proceso.	Administrador SGI Líder del Proceso
9	Control de los documentos y/o registros	En el caso de los documentos físicos cada proceso del SGI debe aplicar los controles necesarios para recibir, organizar, identificar, almacenar, proteger, custodiar, recuperar, y definir tiempo de retención y disposición de los documentos y registros, acorde con las disposiciones legales vigentes en Ley de Archivo y Gestión Documental, que en la Alcaldía de Armenia lidera el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional. Los documentos y los registros normalizados serán controlados a través del Google drive del SGI mediante el formato CONTROL DE FORMATOS ESTANDARIZADOS SGI código: R-DF-SGI-021 y en el módulo de calidad de la intranet Municipal.	Administrador SGI Líder del Proceso

MANEJO DE LA PAPELERIA E IMPRESIÓN

La Alcaldía de Armenia en su compromiso con el cuidado ambiental, la conservación de los recursos, y en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes tales como la política de cero papel, y las demás políticas de la Administración Municipal orientadas a la racionalización de los recursos, presenta los siguientes lineamientos para el caso de los documentos que requieran ser impresos:

- Los documentos que tengan más de dos (2) páginas, deben ser impresos a doble cara.
- El color, opacidad y calidad deben facilitar la impresión, lectura y la reproducción del documento.
- Para los formatos que sean de una (1) sola página y cuyo uso y diligenciamiento permita que pueda imprimir el mismo formato en la cara reversa, se deberá hacer con el fin de optimizar el uso del papel.
- Algunos documentos pueden imprimirse en hojas borrador, para este caso, en la cara que no corresponda al documento, se debe trazar una o varias líneas que permitan identificar la página inhabilitada.
- Para la impresión de documentos se debe respetar el tamaño del papel establecido en el documento, salvo que, en el momento de la impresión no se cuente con el tamaño requerido.

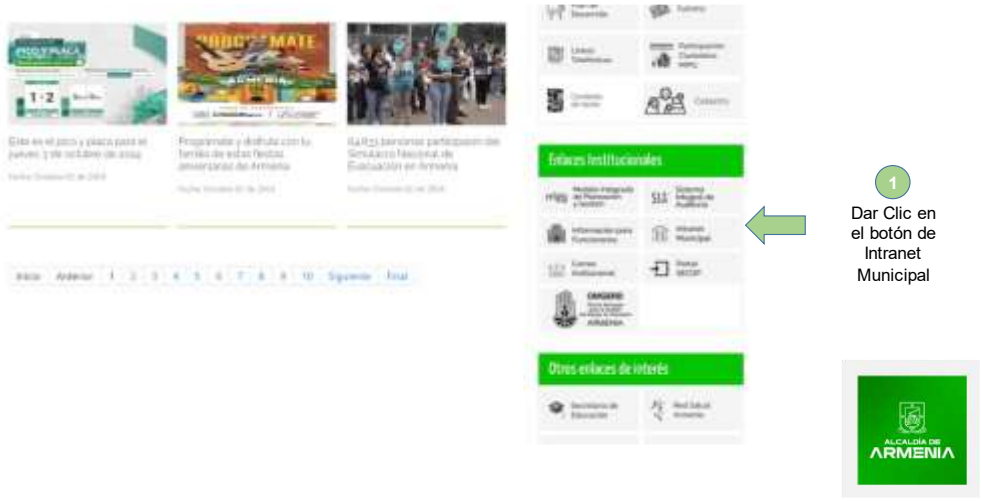
CONSULTA MODULO DE GESTIÓN – Control de Documentos y Registros

1. https://www.armenia.gov.co/

   En los Enlaces Institucionales buscar el icono de Intranet Municipal.

Consulta en el Módulo Gestión Calidad

Opción 1: www.armenia.gov.co



2. https://intraweb.armenia.gov.co/login

Consulta en el Módulo Gestión Calidad

http://intranet.armenia.gov.co/



Realizar consultas por: Clase de documentos (Internos y/o Externos), Titulo del Formato o Documento, Código, Tipo de documento, Proceso, Versión y Estado.

Consulta en el Módulo Gestión Calidad

Se listan todos los documentos del Sistema de Gestión

3

Dar Clic en Ver Filtros de Búsqueda



Consulta en el Módulo Gestión Calidad

4

Diligenciar o seleccionar los campos requeridos para hacer la búsqueda requerida



5

Dar clic en el botón buscar

Botones de acciones:

- Buscar: Realiza las búsquedas de los documentos según las características de los filtros que se requieran.
- Limpiar: Elimina los filtros que se hayan colocado en una búsqueda anterior.
- Árbol de documentos: Despliega todos los documentos del SG, para una mejor forma de realizar las búsquedas cuando no se conocen los códigos de los formatos.
- Mapa de Procesos: Muestra el Mapa de Procesos y los documentos pertenecientes a cada una de los procesos.
- Consolidado de documentos: Según los filtros de búsquedas que se apliquen, exporta en un archivo en .pdf las respuestas a la consulta.

3. Descargar formato o documento según búsqueda.

Consulta en el Módulo Gestión Calidad



6

Al realizar la consulta se muestra los resultados obtenidos según los criterios de búsqueda seleccionados

7

Una vez identificado el documento o registro a descargar, se puede realizar las acciones de:

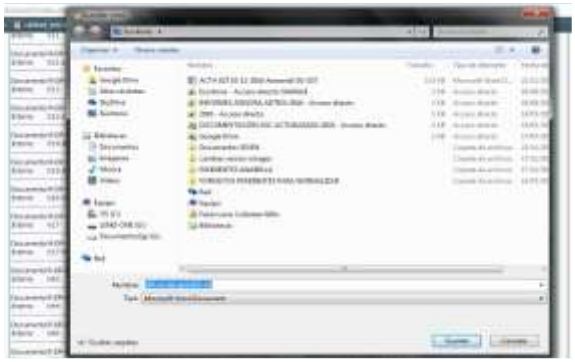


Consulta en el Módulo Gestión Calidad

8

Para descargar el documento o registro, dar clic en el icono de Word o excel según la plantilla





9

Para guardar el documento seleccionado, elegir carpeta y dar clic en el botón guardar

Una vez encontrado el formato o registro, ir a la columna **Acciones** y dar clic en el icono de Word, Excel, PowerPoint y descargar en el computador para su edición o consulta.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lorena Mira González Profesional Especializada Administrador del Sistema del Gestión	Lina Paola Hernández Jaramillo Líder de Proceso	Comité operativo