

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 1 de 24

1. OBJETIVO

Establecer el instructivo para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.

2. ALCANCE

Debido a que las disposiciones que especifica esta nueva versión son de manera estructural, este instructivo aplicará para cambios o elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto, que se construyan después de la aprobación del presente documento; estos lineamientos, se definen para ser aplicados por los líderes de proceso excluyendo el proceso de Educación, con el propósito de gestionar la documentación de los procesos que pertenecen al modelo de operación del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE

El responsable del cumplimiento, monitoreo y mejora de este instructivo es el Líder del Proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.

4. MARCO LEGAL

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015
- Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

5. DEFINICIONES

Aprobar: dejar constancia documentada, mediante la firma autorizada del mismo, que la práctica o el método descrito es el correcto..

Documento: información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma y manual. Su medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

Formato: documento preestablecido impreso o digital en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en registro.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 2 de 24

Documento obsoleto: es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Instructivo: forma más específica y detallada para llevar a cabo una tarea compleja o que requiere ser más específica de un procedimiento.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad: documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Manual: documento que transmite de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización.

Protocolo: es un reglamento o una serie de instrucciones. Es un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos.

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad de un proceso.

PHVA: iniciales que hacen referencia a las actividades del Planear, Hacer, Verificar, Actuar, necesarias para el mejoramiento continuo de un proceso o en general del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de Gestión de Calidad: conjunto de actividades que integran las políticas y sistemas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y que a través de la implementación de acciones transversales y lineamientos de operación de la entidad, permiten alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos, grupos de valor e interesados.

Punto Crítico de Control - PCC: hace referencia a actividades que requieren de especial atención, debido a que su ejecución tiene un mayor impacto sobre el resultado final esperado.

Riesgo: efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.

Nota: los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 3 de 24

Versión: control utilizado para identificar el número de cambios que se han desarrollado en un documento, es consecutivo e inicia con versión 1.

Fecha: parte del encabezado de todos los documentos que corresponde a su fecha de aprobación o modificación.

6. CONTENIDO

Los documentos que se elaboran para el Sistema de Gestión de Calidad son los relacionados con las actividades de los procesos identificados en la Alcaldía de Pasto.

Para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad se debe tener en cuenta los siguientes ítems:

1. Esquema del documento: los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deberán llevar en su esquema los siguientes segmentos:

1.1 Encabezado: Contiene: (Ver imagen)

Imagen 1: Encabezado

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 15-Mar-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC - I - 001	PÁGINA 3 de 21

A
B
C
D
E

F
G
H

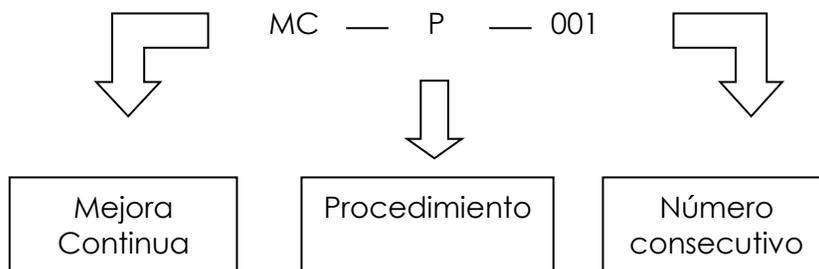
LETRA	ITEM	DESCRIPCIÓN
A	Logotipo institucional	Escudo de armas Pasto
B	Tipo de documento	Manual, caracterización, procedimiento, protocolo, instructivo, formato. En century Gothic 8
C	Identificación del proceso	Nombre del proceso que afecta el documento. Century Gothic 10 negrilla
D	Nombre de documento	Registrar el nombre del documento. Century Gothic 10 negrilla
E	Código	La palabra "CÓDIGO" escrita en mayúscula. Century Gothic 8, negrilla

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 4 de 24

- **Estructura del código:** El código se estructura en tres (3) partes: XX-YY-000

ITEM	DESCRIPCIÓN
XX	Las primeras letras en mayúscula sostenida corresponden a la sigla del proceso al que pertenece el documento. (Ver listado de Procesos de la Alcaldía de Pasto en Manual de procesos y procedimientos).
-	Guión de separación
Y	Prefijo que identifica el tipo de documentos: Manual(M), Caracterización (C), Protocolo (R), Procedimiento (P), Instructivo (I), Formato (F)
-	Guión de separación
000	El número consecutivo en tres (3) dígitos

Ejemplo de codificación:



- **Estructura de la Fecha:**

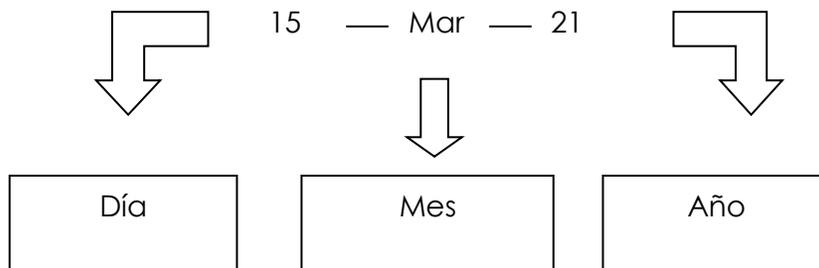
LETRA	ITEM	DESCRIPCIÓN
F	Fecha	La palabra FECHA escrita en mayúscula sostenida en Century Gothic 8, negrilla. Se registra el día-mes-año de aprobación del documento en Century Gothic 8 regular, escrito así: 00 -Yyy -00

La Fecha se estructura así:

ITEM	DESCRIPCIÓN
00	Los dos primeros números corresponde al día, de 01 a 31 según el caso
-	Guión de separación
Yyy	Prefijo que identifica el mes, se escriben 3 letras del mes, la primera en mayúscula. Ejem: Ene, Feb, Mar, Abr, Mar.
-	Guión de separación

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 5 de 24

00	Los dos números últimos que corresponden al año de vigencia
----	---



- **Estructura de la versión:**

LETRA	ITEM	DESCRIPCIÓN
G	Versión	La palabra "VERSIÓN" escrita en mayúscula sostenida. Century Gothic 8 negrilla. El número debe ser entero en Century Gothic 8 regular.

- **Estructura de la página o consecutivo:**

LETRA	ITEM	DESCRIPCIÓN
H	Página o Consecutivo	La palabra "PÁGINA" o "CONSECUTIVO" según requiera el documento, escrita en mayúscula sostenida. Century Gothic 8 negrilla. Se registra número y cantidad de páginas o consecutivo según requiera el documento en Century Gothic 8 regular.

1.2 Tipo y tamaño de letra de los documentos: la letra de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad es tipo Century Gothic tamaño 11; si existen documentos extremadamente grandes se utiliza hasta mínimo tamaño 8 (Century Gothic).

1.3 Contenido del documento: el contenido está relacionado con el tipo de documento que se va a incluir al Sistema de Gestión de Calidad. Estos son:

1.3.1 Caracterización: es el documento donde se plasma las características generales del proceso (Ver imagen 2) o subproceso. (Ver imagen 3).

Nota: si el proceso se compone de subprocesos, **no** se debe diligenciar el MC-C-001 caracterización del proceso, únicamente para la caracterización de subprocesos se debe diligenciar el MC-C-002.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 6 de 24

Imagen 2: Formato Caracterización del Proceso MC-C-001

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA						
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN						
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						
FECHA 15-Mar-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-C-001	PÁGINA 1 de 3				
NOMBRE DEL PROCESO	SIGLA DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO				
LÍDER DEL PROCESO (cargo)							
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, cómo, para qué)							
ALCANCE DEL PROCESO							
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Recursos		Requisitos Aplicables					
Financieros:		Partes Interesadas/Entidad/Norma				Legales Ver normograma	
Humanos:							
Logísticos:							
Tecnológicos :							
Documentos relacionados	Registros relacionados	Riesgos Ver mapa de riesgo		Control, Seguimiento y Medición Indicadores Ver ficha de indicadores		Actividades de Autocontrol	
Aprobado: Líder del proceso _____ Firma _____ Fecha: _____							
No.	ACTUALIZACIONES AL DOCUMENTO						FECHA DE ACTUALIZACIÓN

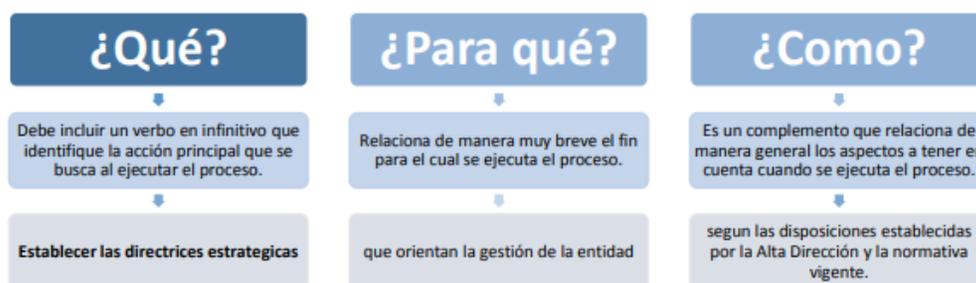
El formato de caracterización requiere la siguiente información:

a) Datos del proceso:

- **Nombre del proceso:** según el mapa de procesos.
- **Sigla:** de acuerdo a lo establecido en el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 7 de 24

- **Tipo:** identificar en el mapa de procesos si es: estratégico, misional, de apoyo o de evaluación.
- **Líder:** el cargo del líder del proceso de acuerdo al decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Objetivo:** resultados que la Alcaldía de Pasto espera alcanzar con el proceso. Se debe construir dando respuesta a las preguntas: ¿qué hace?, ¿para qué lo hace? y ¿cómo lo hace?



- **Alcance:** incluye el campo de aplicación y determina los límites del proceso (Inicia con..., hasta...), debe describir donde empieza (primera actividad) y dónde termina el mismo (última actividad). El alcance debe ser coherente con el objetivo del proceso.

En la Caracterización del **Subproceso**, cambia la información requerida en el cuadro de datos, el resto del formato mantiene la misma estructura del formato de caracterización.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 8 de 24

Imagen 3: Formato caracterización del Subproceso MC-C-002

a)

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO			
	FECHA 15-Mar-21	VERSIÓN 04	CODIGO MC-C-002	PÁGINA 1 de 3

PROCESO AL QUE PERTENECE	SIGLA	TIPO DE PROCESO	LIDER DEL PROCESO (cargo)
NOMBRE DEL SUBPROCESO		RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (cargo)	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO (qué, cómo, para qué)			
ALCANCE DEL SUBPROCESO			
DEPENDENCIAS VINCULADAS AL SUBPROCESO			

a) Datos del subproceso:

- **Proceso al que pertenece:** el nombre del proceso del cual se deriva el subproceso
- **Sigla del proceso:** de acuerdo a lo establecido en el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Tipo de proceso:** identificar en el mapa de procesos si es: estratégico, misional, de apoyo o de evaluación.
- **Líder del proceso:** el cargo del líder del proceso de acuerdo al decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Nombre del subproceso:** definirlo de acuerdo a las actividades relacionadas en el subproceso.
- **Responsable del Subproceso:** el cargo del responsable del subproceso de acuerdo al decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Objetivo del subproceso:** lo que espera alcanzar el proceso. Se debe construir dando respuesta a las preguntas: ¿qué hace?, ¿para qué lo hace? y ¿cómo lo hace?
- **Alcance del subproceso:** incluye el campo de aplicación y determina los límites del subproceso (Inicia con..., hasta...), debe describir donde empieza (primera

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 9 de 24

actividad) y dónde termina el mismo (última actividad). El alcance debe ser coherente con el objetivo del subproceso.

- **Dependencias vinculadas al subproceso:** relacionar las dependencias (Secretarías, Direcciones, Oficinas de la Administración Municipal o Subsecretarías, áreas o programas) cuyas actividades o procedimientos hacen parte del subproceso.

b) Descripción del proceso con ciclo P H V A determinar:

- **Proveedor:** se refiere a entidades, procesos, personas que aportan los insumos para la realización de las actividades del proceso.
- **Entradas:** insumos, materias primas, o información que se requiere y que entran al proceso para llevar a cabo las actividades.
- **Actividades:** descripción generalizada de las actividades que se desarrollan en el proceso de acuerdo al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).
- **Salidas:** se refiere a los productos o servicios resultantes de las actividades realizadas.
- **Cliente:** se refiere a entidades, procesos o personas para quien van dirigidos esos productos o servicios resultantes.

c) Cuadro de recursos: se debe describir con que recursos financieros (fuente de recursos), Humanos (cargos o perfiles), logísticos (muebles, equipos, medios de transporte, etc.) y tecnológicos (software, hardware) cuenta el proceso para la operación y lograr el objetivo del mismo.

d) Cuadro de requisitos: se debe identificar los requisitos que le apliquen al proceso, en relación a:

- Partes Interesadas
- Entidad – requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otros
- Normas técnicas
- Requisitos legales: hacer referencia al Normograma

e) Cuadros de documentos y registros del proceso: hacer referencia a los listados maestros de documentos internos y externos correspondientes.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 10 de 24

f) Cuadro de control, seguimiento y actividades de autocontrol: hacer relación a los medios que tiene el proceso para evaluar el desempeño del proceso, en cuanto a:

- **Riesgos:** hacer referencia a mapa de riesgos.
- **Indicadores:** hacer referencia a fichas de indicadores.
- **Actividades de autocontrol:** describir mediante qué actividades se evalúa y hace control al proceso, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna sobre las características del producto y/o servicio prestado, por ejemplo: frecuencia, instrumentos, mecanismos, políticas, procedimientos de monitoreo, seguimiento, adecuación o aseguramiento.

g) Aprobación: nombre y firma del líder del proceso y fecha (dd/mm/aa) de la última actualización al contenido del documento.

h) Cuadro de actualizaciones: se deben relacionar los cambios que se hicieron al contenido del documento Ejemplo. Se incluye la actividad formulación de proyecto en el planear.

1.3.2. Protocolo: documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

Para elaborar un protocolo debe seguirse lo establecido en el procedimiento Control de documentos MC-P-001. (Ver imagen 4)

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 11 de 24

Imagen 4: Protocolo

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SALUD PUBLICA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: ABORDAJE DE LA SALUD MENTAL EN LOS ENTORNOS INSTITUCIONAL Y COMUNITARIO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA EN LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID 19			
	FECHA 11-Mar-21	VERSIÓN 01	CODIGO SP-R-009	PAGINA 1 de 10

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. MARCO LEGAL
5. DEFINICIONES
6. CONTENIDO
7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

- **Objetivo:** se describe de una manera detallada la finalidad del protocolo.
- **Alcance:** expresa el campo de aplicación del protocolo y determina los límites del protocolo (Inicia con..., hasta...).
- **Responsable:** se incluyen los cargos de las personas que realizan alguna actividad del protocolo, con sus responsabilidades descritas en forma breve. Quiénes están involucrados en el protocolo.
- **Marco legal:** se describe los requisitos legales y de norma aplicables al protocolo. Por ejemplo: decretos, leyes, resoluciones, circulares, guías, NTC.
- **Definiciones:** cuando en la redacción del protocolo, se escriban términos especiales o siglas que requieran ser aclarados, se refieren en este apartado.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 12 de 24

- **Contenido:** se describe paso a paso la forma como se actúa en la realización de una determinada actividad.
- **Control de cambios:** espacio designado para registrar los cambios que se generan del protocolo.

1.3.3 Procedimiento: son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Para elaborar un procedimiento debe seguirse lo establecido en el procedimiento MC-P-001 Control de documentos. (Ver imagen 5).

Imagen 5: Procedimiento

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ESTRATEGIA OPERATIVA DE CONTROL DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO			
	FECHA 18-Feb-21	VERSIÓN 02	CODIGO SCC-P-010	PAGINA 1 de 7

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. MARCO LEGAL
5. DEFINICIONES
6. GENERALIDADES O POLÍTICAS DE OPERACIÓN
7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 13 de 24

- **Objetivo:** expresa el qué y la finalidad del procedimiento de manera concreta, este debe ser medible y coherente con el alcance del procedimiento y al proceso que está asociado. Se debe redactar en verbo infinitivo
- **Alcance:** establece el inicio y final del procedimiento, para lo cual se tienen en cuenta la primera y la última actividad del mismo, incluye el campo de aplicación.
- **Responsable:** se incluye el cargo o rol directivo que garantizará el cumplimiento y realizará el monitoreo al procedimiento. Ejemplos: Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional, Líder del Proceso.
- **Marco Legal:** se describe los requisitos legales y de norma aplicables al procedimiento. Por ejemplo: decretos, leyes, resoluciones, circulares, guías, NTC.
- **Definiciones:** cuando en la redacción del procedimiento, se escriban términos especiales o siglas que requieran ser aclarados, se refieren en este apartado.
- **Generalidades o políticas de operación:** en caso de que se requiera, son aquellos aspectos del procedimiento que no están contemplados dentro de su secuencia y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento. También se puede tratar de políticas operacionales.
- **Contenido:** se describe paso a paso las tareas que se desarrollan para llevar a cabo una actividad del proceso. En el procedimiento se debe regir a la siguiente estructura:

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
↓	↓	↓	↓
a)	b)	c)	d)

a) Tarea: se describen brevemente las operaciones o actividades que componen el procedimiento; debe redactarse en verbo infinitivo (ejemplo autorizar, tomar, enviar) y reflejar la secuencia lógica de ejecución del procedimiento. Es necesario incluir en las actividades que aplique, los tiempos establecidos por ley, y de manera voluntaria los tiempos para estimar las acciones a desarrollar durante la ejecución de las tareas.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 14 de 24

b) Puntos Críticos de Control – PCC: identificar las actividades que tienen mayor impacto en el procedimiento respecto al objetivo y por lo tanto, requieren de ejercer un control. Estas actividades deben ser consistentes con las documentadas en el proceso al que está asociado el procedimiento, pues son el insumo para la documentación del mapa de riesgos del proceso.

c) Responsable: se escribe el cargo o rol de realizar la actividad documentada. No se debe articular las tareas con responsables de otras dependencias o procesos.

d) Documentos relacionados: se refiere a una lista de documentos como: manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc., internos y externos, que dan directrices para la ejecución del procedimiento y establecen parámetros de operación.

Registro: documento (formato, base de datos, oficios etc.) que evidencia que se realiza la actividad. Se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.

- **Control de cambios:** espacio designado para registrar los cambios que se generan al procedimiento.

Para asegurar el diseño y efectividad de los procedimientos, se recomienda tener en cuenta las siguientes acciones:

Ajustar y simular: la simulación se hace en un escenario similar o en tiempo real, lo importante es ajustar los detalles para asegurar el flujo correcto del procedimiento.

Seguimiento y control: se monitorea el procedimiento para mirar el desempeño de este y establecer ajustes de ser necesarios.

1.3.4 Instructivo: se usan cuando la tarea de un procedimiento es muy compleja o requiere ser más específica.

Contienen los mismos numerales del protocolo. (Ver imagen 6)

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 15 de 24

Imagen 6: Instructivo

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 15-Mar-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PAGINA 1 de 21
<ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. RESPONSABLE 4. MARCO LEGAL 5. DEFINICIONES 6. CONTENIDO 7. CONTROL DE CAMBIOS 				
No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA	

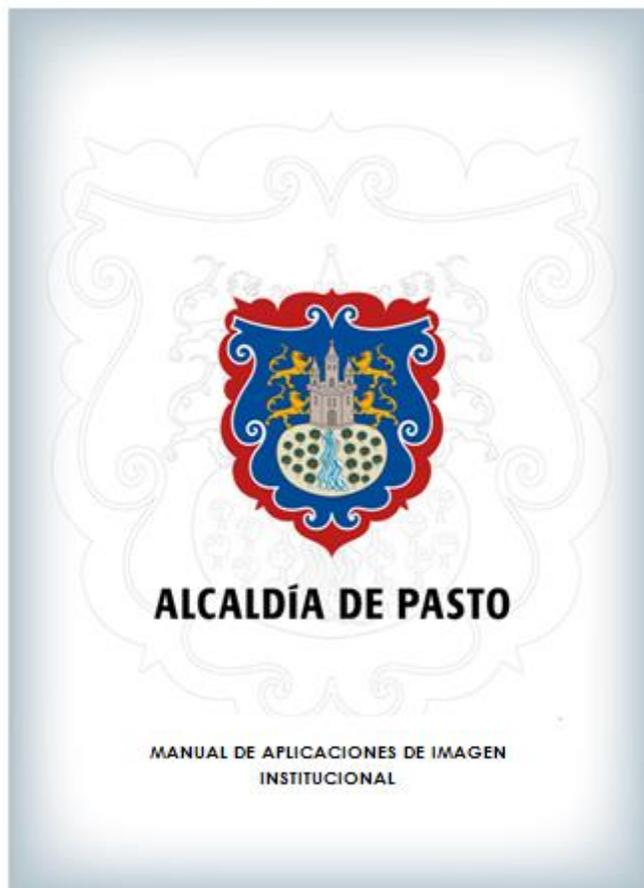
1.3.5 Manual: los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación, que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. Sirven como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuarios y clientes.

Los manuales se deben alinear a la siguiente estructura:

- **Portada:** deberá contener la portada con su título como el siguiente ejemplo. (Ver imagen 7)

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001

Imagen 7: Manual



- **Aprobación:** se deberá aprobar por el funcionario quien lo elabora, el Líder del área o dependencia quien lo revisa y el Líder del Proceso al cual pertenece el documento.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 17 de 24

	PROCESO COMUNICACIONES			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE APLICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL			
	FECHA 27-Ene-20	VERSIÓN 01	CODIGO COM-M-001	PÁGINA 1 de 39
 ALCALDÍA DE PASTO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG MANUAL DE APLICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL				
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS				
DATOS	ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
FIRMA:				
NOMBRE:				
CARGO				
DATOS	APROBADO POR:			
FIRMA:				
NOMBRE:				
CARGO:				

Tabla de contenido: los manuales deberán llevar una tabla de contenido donde se mostrará una lista ordenada de los títulos que se encuentran en el documento y se genera, para poder conocer la página donde está ubicado: A continuación se muestra un ejemplo:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 18 de 24

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO COMUNICACIONES			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO MANUAL DE APLICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL			
	FECHA 27-Ene-2020	VERSIÓN 02	CODIGO COM-M-001	PÁGINA 2 de 39

CONTENIDO		Pág.
1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	REAL CÉDULA DADA EL 17 DE JUNIO DE 1559.....	4
3.	ESCUDO DE PASTO.....	5
4.	BANDERA DE PASTO.....	6
5.	LOGO SÍMBOLO.....	8
5.1.	CONSTRUCCIÓN RETICULAR Y ÁREA DE RESERVA.....	9
5.2.	TAMAÑO MÍNIMO DEL LOGO SÍMBOLO.....	10
5.3.	TIPOGRAFÍA.....	11
5.4.	ESTUDIO DE COLOR.....	12
5.4.1.	PALETA CROMÁTICA (Color).....	13
5.4.2.	PALETA CROMÁTICA (Escala de grises)	14
6.	USOS PERMITIDOS.....	15
6.1.	NO USAR VERSIONES ANTERIORES.....	16
6.2.	USOS INCORRECTOS.....	17
6.3.	USO DEL LOGO SÍMBOLO EN PIEZAS GRÁFICAS DE EVENTOS INTERINSTITUCIONALES.....	18
7.	APLICACIONES	19
7.1.	APLICACIONES (Papelería).....	19
7.2.	APLICACIONES (Identificación).....	25
7.3.	APLICACIONES (Presentación)	26
7.4.	APLICACIONES (Pendones, pasacalles, vallas)	28
7.5.	APLICACIONES (Merchandasing)	30
8.	BANDERA DEL CUERPO OPERATIVO DE LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL.....	36

Control de cambios: espacio designado para registrar los cambios que se generan al manual.

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION ACTUALIZADA

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 19 de 24

1.3.6 Formato: son documentos necesarios para registrar la información relacionada con actividades establecidas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.

Los Formatos serán creados teniendo en cuenta los requerimientos de las actividades de dichos procesos.

Control de cambios: espacio designado para registrar los cambios que se generan al formato.

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION ACTUALIZADA

1.4 Tablas para aprobación de documentos: todos los documentos excepto los manuales deben incluir:

Tabla o pie de página para aprobación de documentos con 3 columnas donde se establece el nombre, cargo y firma de quien: elaboró, revisó y aprobó el documento.

Elaborado por: <div style="text-align: center;"> <i>Firma</i> NOMBRE Cargo </div>	Revisado por: <div style="text-align: center;"> <i>Firma</i> NOMBRE Cargo dependencia o Jefe inmediato </div>	Aprobado por: <div style="text-align: center;"> <i>Firma</i> NOMBRE Líder del Proceso </div>
--	--	---

Revisión metodológica y aprobación: la revisión de los documentos elaborados realizada por el equipo coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, consiste en la verificación de los lineamientos metodológicos establecidos en este documento y no del contenido técnico. La aprobación de los documentos por parte del líder del proceso da validez a lo adecuado del documento.

Para asegurar el diseño y efectividad de los documentos, se recomienda tener en cuenta las siguientes acciones:

Elaborar el borrador del documento y presentar para revisión: se elabora el documento en su primer borrador y se presenta al equipo de trabajo para su revisión.

Ajustar y Simular: la simulación se hace en un escenario similar o en tiempo real, lo importante es ajustar los detalles para asegurar el flujo correcto del documento

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS			
	FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-I-001	PÁGINA 20 de 24

Difundir e implantar el documento: se difunde entre los actores del documento y se hace la implantación formal del mismo

Una vez elaborados los documentos requeridos por el proceso, estos deben ser aprobados siguiendo el procedimiento MC-P-001 Control de Documentos

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se ajusta el objetivo Se adicionan definiciones, Se cambia la descripción del contenido,	09/09/13	02
2	En definiciones se elimina guía, en numeral 1.1 se consolida en una sola imagen los literales del encabezado, se incluye descripción de estructura de vigencia y ejemplo, donde aparece tipo de documento "Guía" cambia por "Plan", en 1.2.3, se cambia matriz por formato; en 1.2.4 se incluye pagina y numeral del Manual de Procesos y Procedimientos,	31/01/14	03
3	Se hacen ajustes a las descripciones de caracterización, incluyendo la caracterización de subproceso, el inventario de servicios y la ficha técnica de indicadores. Se inserta imagen a cada formato para relacionar los literales que deben describirse en los espacios de cada formato. En el numeral 1.2.7 se elimina la norma mencionada y se reemplaza por procedimientos obligatorios.	01/Ago/14	04
4	Se define de una manera más específica los responsables del Instructivo. (Numeral 3). Se incluye en el (Numeral 4) las definiciones correspondientes a manual y protocolo, la sigla SGC. Se corrige el decreto correspondiente a la asignación de líderes.	07/Abril /2016	05



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA

14-Jun-21

VERSIÓN

07

CODIGO

MC-I-001

PÁGINA

21 de 24

	<p>Se incluyó la descripción de los lineamientos de los contenidos de los documentos que también pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad: Normograma, Procedimiento, Manual, Instructivo, Protocolos, ficha de indicadores actual, con sus respectivos ejemplos. Se aclaran conceptos.</p> <p>Se incluye el tipo y tamaño de letra de los documentos del SGC.</p> <p>Se incluyó la descripción de las tablas para aprobación de documentos. Se cambia el ejemplo de encabezado. Se da una explicación de las tablas de aprobación de documentos se explica con ejemplo como se elabora los pies de páginas de aprobación.</p>		
5	<p>Se eliminó el numeral 1.3.1 Manual de Calidad. Se modificó caracterización de proceso con la actualización del nuevo formato. Se eliminó el numeral 1.3.3 inventario de servicios. Se eliminó 1.3.4 Normograma. Se eliminó 1.3.5 Ficha técnica de indicadores.</p>	10-abril-2018	06
6	<p>Se excluyó lineamientos del objetivo, se cambia el alcance, se excluye en responsable controlar la elaboración... y el personal que elabora...; se cambia el término Normatividad por Marco Legal; se cambia el orden: 4. Marco Legal, 5. Definiciones, 6. Contenido; en Marco legal se incluye Guía para la Gestión por....; en Definiciones se cambia el término Manual de Calidad por Manual del Sistema de Gestión de Calidad, se cambia definición de Manual y de Sistema de Gestión de Calidad, se incluye los términos y</p>	14-jun-2021	07



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA

14-Jun-21

VERSIÓN

07

CODIGO

MC-I-001

PÁGINA

22 de 24

definiciones de Punto Crítico de Control, Riesgo y Fecha; se excluye el término y definición de vigencia; en el contenido del encabezado se cambia el ítem vigencia por fecha; se cambia el título de la estructura de la vigencia por estructura de la fecha; se incluye la columna Letra a la estructura de la fecha, de la versión y de la página o consecutivo; se excluye de la información de la caracterización de proceso el espacio "dependencias vinculadas al proceso" y se incluye una imagen con ejemplo de cómo describir el objetivo del proceso; en la información de la caracterización del subproceso se incluye el dato y la instrucción de "Responsable del subproceso"; en el formato de Caracterización se excluye el ítem y espacio dependencias vinculadas al proceso, se cambia en el ítem Alcance del proceso el texto (Limite y aplicabilidad) por (inicia con..., hasta...) Se cambia el ítem partes interesadas (Fuentes de Entrada) por proveedor y el ítem receptores de los resultados por proveedor

En el ítem requisitos se combina los espacios de los ítems requisitos aplicables de la norma de calidad y elementos MECI y se cambia estos ítems por partes interesadas/entidad/norma

En el ítem control, seguimiento y medición, se cambia el nombre del ítem seguimiento por actividades de control.

En el formato de Caracterización de Subproceso se cambia en el ítem Alcance del proceso el texto (Limite y aplicabilidad) por (inicia con..., hasta...)

Se cambia el ítem partes interesadas (Fuentes de Entrada) por proveedor y el ítem receptores de los resultados por proveedor



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA

14-Jun-21

VERSIÓN

07

CODIGO

MC-I-001

PÁGINA

23 de 24

En el ítem requisitos se combina los espacios de los ítems requisitos aplicables de la norma de calidad y elementos MECI y se cambia estos ítems por partes interesadas/entidad/norma

En el ítem control, seguimiento y medición, se cambia el nombre del ítem seguimiento por actividades de control.

Para los protocolos se incluye en el objetivo las palabras "Establecer el protocolo..." se establecen al alcance, las palabras "Este protocolo aplica a la Secretaría, Oficina de ; inicia con y termina con" de igual

manera se establece al contenido del título responsable las palabras "El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este protocolo, es el Secretario (a), Jefe (a) de", se cambia el título de normatividad por el título marco legal; se cambia el orden de la estructura

Para los procedimientos se incluye en el objetivo las palabras "Establecer el procedimiento para..." se establecen al alcance, las palabras "Este procedimiento aplica a la Secretaría, Oficina de ; inicia con y termina con" de

igual manera se establece al contenido del título responsable las palabras "El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento, es el Secretario (a), Jefe (a) de", se cambia el título de normatividad por el título marco legal; se incluye a la estructura el espacio Generalidades/Políticas de operación; se incluye en la tabla de contenido la columna identificada como Punto crítico de control; se cambia el orden de la estructura.

Para los instructivos se incluye en el objetivo las palabras "Establecer el instructivo..." se establecen al alcance,



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA

14-Jun-21

VERSIÓN

07

CODIGO

MC-I-001

PÁGINA

24 de 24

las palabras "Este instructivo aplica a la Secretaría, Oficina de ; inicia con y termina con" de igual manera se establece al contenido del título responsable las palabras "El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este instructivo, es el Secretario (a), Jefe (a) de", se cambia el título de normatividad por el título marco legal; se cambia el orden de la estructura. Para los manuales se establece incluir en la portada a parte del nombre del manual, el nombre de la dependencia; en el tablero de aprobación, se cambia el título sistema de gestión de calidad por modelo integrado de planeación y gestión – MIPG. En el ítem tablas para aprobación de documentos se establece en la columna Revisado por, el nombre y la firma del cargo ocupado o jefe inmediato. Se establecen aclaraciones para la revisión metodológica y aprobación y directrices para el diseño de los documentos

Elaborado por:

ALEXANDER CHECA R.
Contratista OPGI

Revisado por:

MARCELA SOFÍA PEÑA TUPAZ
Jefe de la OPGI

Aprobado por:

MARCELA SOFÍA PEÑA TUPAZ
Líder Proceso Mejora Continua