


MANUAL DE CALIDAD



CONCEJO


MUNICIPAL DE PASTO

San Juan de Pasto, 2024-2027

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. VINCULACIÓN CON MIPG Y gestión DE CALIDAD.....	6
6. MAPA DE PROCESOS.....	7
7. ESQUEMA DOCUMENTAL.....	8
8. CODIFICACIÓN.....	9
9. ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	12
9.1. Esquema Documental.....	14
Formatos Para Uso General Adaptados De Acuerdo a La NTC (Norma Técnica Colombiana).....	15
9.2. Adopción de documentos.....	21
9.3. Revisión y aprobación de los documentos.....	21
9.4. Distribución de los documentos.....	22
9.5. Actividades para el control de registros.....	22
Diligenciamiento de los registros.....	22
10. NORMATIVIDAD.....	24

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos y directrices para la elaboración, actualización, revisión, aprobación, anulación, distribución y manejo de los documentos y registros que hacen parte de los procesos gestionados en el Concejo Municipal De Pasto.

2. ALCANCE

Desde la identificación de la necesidad de crear un documento y/o registro, o modificar uno ya existente hasta el seguimiento y aplicabilidad del mismo. Aplica para todos los procesos contemplados en el mapa de procesos de la institución.

3. RESPONSABLES

Presidencia, Secretario General, Control Interno, Apoyo al Sistema de Gestión de Calidad

4. DEFINICIONES


Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es el conjunto de actividades que se realizan a una persona o un insumo biológico específico, con el fin de transformarlo, obteniendo como resultado un servicio o un producto.

Proceso en la gestión pública: Un proceso se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión (adaptado de la Carta Iberoamericana de la Calidad).

Procedimiento: Se entiende por procedimiento el documento que describe con alto grado de detalle el que, quien, como, cuando realizar las actividades principales de un proceso del sistema de gestión de calidad. Teniendo en cuenta la definición proporcionada por la NTC ISO 9000 2015 es la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. También se denomina en salud al procedimiento como la actividad que hace parte de un proceso y ayuda en la realización o generación del servicio o producto.

Información: Datos que poseen un significado.

Documento: Información y su medio de soporte.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener en el medio que la contiene.

Instructivo: Documento que describe de manera más específica y sistemática el que y el cómo de una actividad o procedimiento específico.

Manual: Documento a través del cual se describen los lineamientos generales para el desarrollo y correcta aplicación de un procedimiento. Es un Instrumento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal.

Formatos: Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso y que facilita la recolección de información clara.

Registros: Es la evidencia del cumplimiento de algún procedimiento o requisito y no puede modificarse. La NTC ISO 9000 2015 define: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades realizadas.

Programas: Un programa es un conjunto organizado de medios para conseguir un determinado fin u objetivo.

Planes: Plan de calidad como documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.


Otros Documentos: Son todos los documentos que están fuera de la clasificación realizada anteriormente. Dentro de este tipo de documentos se encuentran los folletos de cada proceso.

Objetivo: Resultado a lograr, puede ser estratégico táctico u operativo

Aprobación: Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.

Archivo Central: unidad administrativa donde se aseguran los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión y que una vez finalizado su trámite siguen siendo vigentes y objeto de consulta para las propias oficinas.

Archivo Activo: Cada dependencia maneja un archivo activo en el cual mantiene los registros y otros documentos que se requieren para adelantar las labores cotidianas, cuyo tiempo de retención es el año que transcurra junto con la vigencia del año inmediatamente anterior.

Código: SECINCMMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

Archivo Inactivo: Una vez los tiempos de retención de los archivos activos van expirando, las personas encargadas de los mismos deben remitir los registros al archivo central, donde permanecerán el tiempo que sea pertinente de acuerdo al proceso y las exigencias legales.

Copia controlada: Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

Copia de Seguridad o Backup: son copias adicionales pueden utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Fundamentalmente son útiles para recuperar archivos que pueden haberse eliminado accidental o intencionalmente.

Disposición: Acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de archivo establecido para los registros de calidad; por ejemplo: destrucción, envío a archivo histórico, microfilmación, entre otros.

Documento: Información y su medio de soporte (escrito, medios magnéticos, Videos, Fotografías, etc.)

Documentos No Controlados: Toda fotocopia o documento reproducido al interior de la organización sin autorización, se considerará documento No controlado, por tal motivo no es válido para efectos de auditoría.

Documento Obsoleto: Son los documentos que cambian de versión, de los cuales se conserva únicamente el documento original en medio magnético.


Listado Maestro de Documentos: Es la relación ordenada de los documentos que forman parte del SGC. Sirve para conocer el inventario y la última versión aprobada de los documentos.

Protección: Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros.

Recolección: Acción de recopilar los registros desde los sitios donde se originan, para su posterior clasificación y almacenamiento.

Revisión: Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace y a la vez asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar los objetivos establecidos.

Versión: Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento. La primera versión corresponde al número uno (1).

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

5. VINCULACIÓN CON MIPG Y GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con el MIPG, la gestión por procesos se enmarca en la dimensión de Gestión con valores para resultados porque su objetivo principal es permitirle a la entidad realizar las actividades que, en el marco de los valores del servicio público, la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional. Dicha dimensión se debe entender desde dos perspectivas: la primera, asociada a aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización “de la ventanilla hacia adentro” y, la segunda, referente a la relación estado-ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”.


La gestión por procesos se relaciona directamente con el componente de “la ventanilla hacia adentro”, ya que una adecuada gestión por procesos, es decir, una gestión adecuada de “la ventanilla hacia adentro” dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad y de cada uno de sus procesos. Así mismo, la gestión por procesos se relaciona directamente con la política de fortalecimiento institucional y simplificación por procesos de dicha dimensión.

El componente de Gestión de Calidad, basa su estructura también en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y pretende ofrecer una integración efectiva entre las actividades administrativas fundamentadas en los requisitos normativos, instrucciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de manera que se orienten de forma sistemática y eficiente, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

De igual manera la atención prestada enfoca sus esfuerzos en el diseño e implementación de un modelo basado en la gerencia de procesos a través de un sistema básico, el ciclo PHVA, que aprovecha el método científico, permitiendo la racionalización de los recursos, por medio del cual y con base en información, permite gerenciar integralmente un proceso.

Planear: Es una de las fases fundamentales dentro de la gerencia de procesos, es en primera medida definición del alcance y contenido de los mismos, los responsables de la ejecución de las tareas, la asignación de los recursos, y la posterior capacitación a los responsables de los procesos, Sobre el Modelo de Gestión de la entidad, su importancia, sus beneficios y su modo de aplicación. De esta forma los procesos empiezan a trabajar en un enfoque basado en las necesidades de sus clientes, la definición e identificación de los procesos desarrollados por la organización, así como visualizar su interrelación.

Hacer: Como segunda fase se inicia con cada proceso y su grupo de trabajo en la documentación de procesos, según el deber ser requerido en cada uno de ellos; lo fundamental de esta etapa se relaciona con la implementación de los procesos, considerando las actividades, los responsables, los tiempos de ejecución, los recursos

Código: SECINCMMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

utilizados y principalmente los resultados o productos generados, validando siempre que estos cumplan con los requisitos establecidos por el cliente (interno – externo). La gestión por procesos se relaciona directamente con el componente de la ventanilla hacia adentro, ya que una adecuada gestión por procesos, es decir, una gestión adecuada de la ventanilla hacia adentro dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad y de cada uno de sus procesos. Así mismo, la gestión por procesos se relaciona directamente con la política de fortalecimiento institucional y simplificación por procesos de dicha dimensión.

Verificar: Como penúltima fase está el seguimiento que se realice a los procesos y sus indicadores para evaluar el alcance de las metas propuestas, este se realiza a través de la presentación de informes, resultados, gráficos de control, donde se establezca cual es la meta a alcanzar y los resultados obtenidos en el periodo de medición todo dependiendo de la frecuencia de la presentación de informes y de evaluación de los indicadores. La principal intención es la de identificar brechas entre lo planteado y lo realizado, y así, definir las acciones necesarias para el mejoramiento institucional.

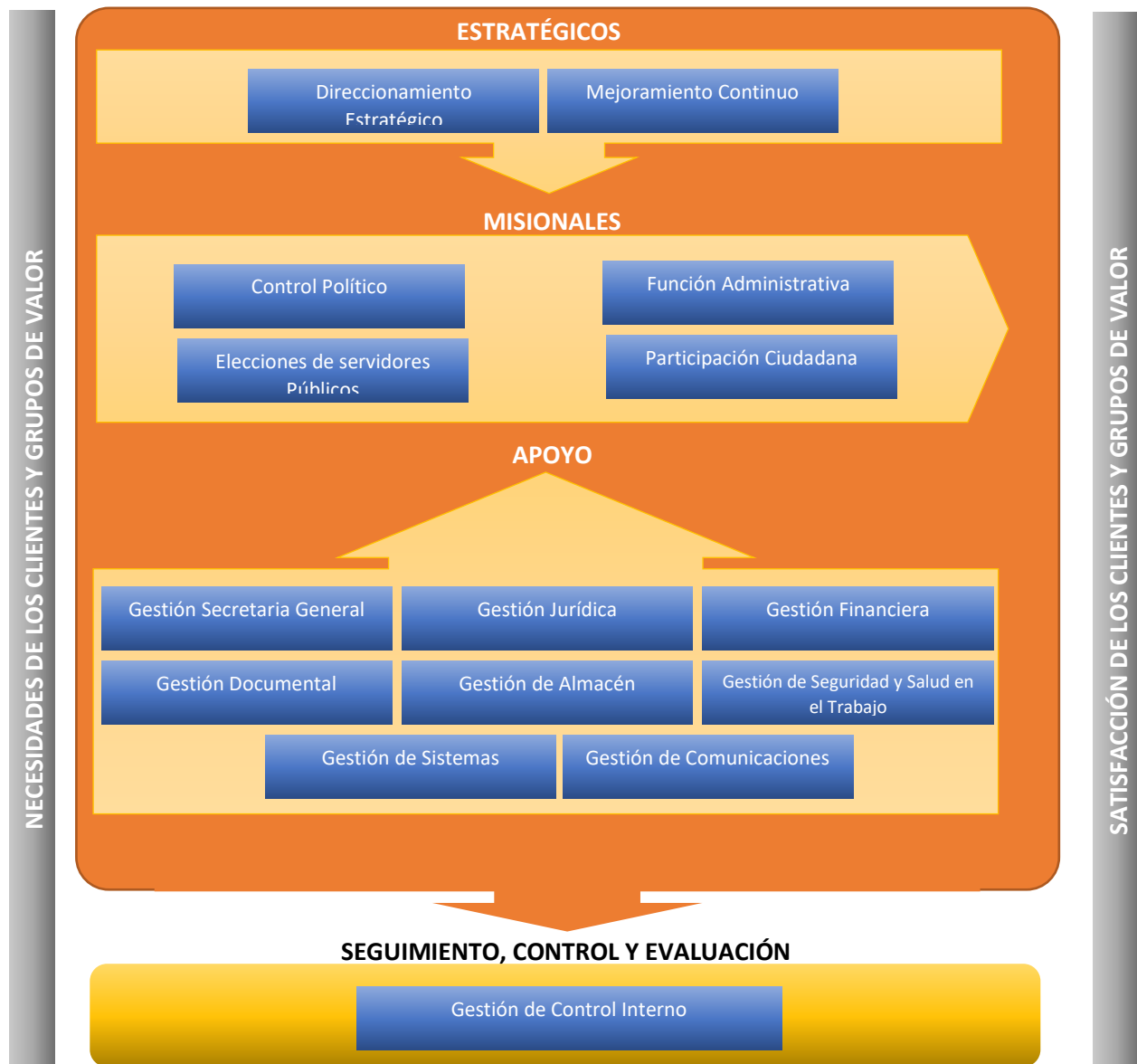
Actuar: Como última fase del ciclo está el actuar donde se define si los resultados evidenciados cumplen con las expectativas, si las metas son alcanzadas, con el fin de plantear las acciones que orienten los procesos al cumplimiento establecido, con las acciones ejecutadas se estandarizan los procesos y se ajustan de ser necesario, de igual manera puede recurrir a actividades como la referenciación, para adaptar nuevos estándares que retribuyan en un mejoramiento continuo.

6. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de los procesos que se ejecutan en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. A su vez, los procesos pueden ser agrupados en Macroprocesos en función de las macro actividades llevadas a cabo; de igual forma los procesos se pueden discriminar en subprocesos o procedimientos para facilitar su manejo.


En el Mapa de procesos, se describen las actividades estratégicas, misionales y de apoyo, previa identificación de las necesidades y requisitos de los clientes. Es responsabilidad de la alta dirección asegurar los recursos necesarios para la operativización de los mismos, la gestión de recursos y su evaluación para buscar la satisfacción de sus clientes.

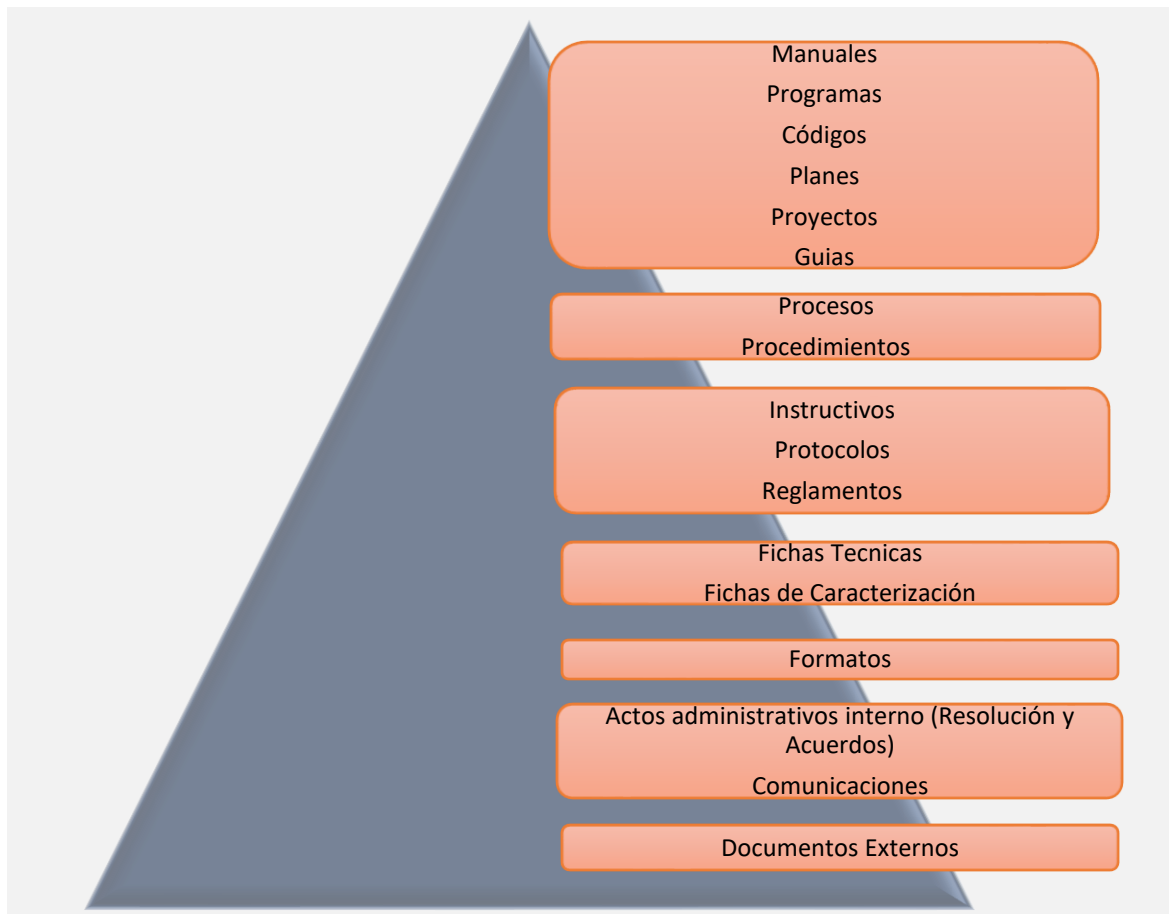
Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	



7. ESQUEMA DOCUMENTAL

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran estructurados por jerarquías de la siguiente forma:

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	




8. CODIFICACIÓN

Será asignada únicamente por el responsable del Sistema de Gestión y previa revisión del documento en su forma y contenido con el fin de evitar doble codificación, así como de evitar duplicidad de información en un tema determinado.

La estructura de codificación se compone de cinco (5) partes:

TIPO DE PROCESO	XX
INICIALES DEL PROCESO	YYY
CÓDIGO DE DEPENDENCIA	ZZZ
TIPO DE DOCUMENTO	TT
CONSECUTIVO	##

Tipo de Proceso: Dos letras mayúsculas que identifiquen el Proceso al cual pertenece el documento

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	


TIPO DE PROCESO	CÓDIGO
ESTRATÉGICO	ES
MISIONAL	MI
DE APOYO	AP
SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN	SE

Proceso: Tres (3) letras mayúsculas que identifican el PROCESO al que pertenece el documento, según lo establecido en el mapa de procesos:

PROCESOS	CÓDIGO
ESTRATÉGICOS	ES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ESDES
MEJORAMIENTO CONTINUO	ESMCO
MISIONALES	MI
CONTROL POLÍTICO	MICPO
ELECCIONES DE SERVIDORES PÚBLICOS	MIESP
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	MIFAD
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MIPCI
DE APOYO	AP
GESTIÓN DE ALMACEN	APGAL
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	APGCM
GESTIÓN DE SECRETARIA GENERAL	APGSG
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	APGST
GESTIÓN DE SISTEMAS	APGSI
GESTIÓN DOCUMENTAL	APGDO
GESTIÓN FINANCIERA	APGFI
GESTIÓN JURIDICA	APGJR
SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN	SE
CONTROL INTERNO	SECIN

Código de Área o Dependencia: Tres (3) letras mayúsculas que identifican el ÁREA o la DEPENDENCIA al que pertenece el documento, según lo establecido en el mapa de procesos:

ÁREA O DEPENDENCIA	CÓDIGO
PRESIDENCIA	PRE
JURÍDICA	JUR
COMISIONES	COM
SECRETARIA GENERAL	SGE
SISTEMAS	SIS

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	


SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SST
FINANCIERA	FIN
TESORERÍA	TES
CONTABILIDAD	CON
PRESUPUESTO	PTO
CONTROL INTERNO	CIN
ARCHIVO	ARC
ALMACEN	ALM
MANTENIMIENTO	MAN
PRENSA Y COMUNICACIONES	PCO

Tipo de Documento: Dos (2) letras mayúsculas que identifiquen el tipo de documento que se está codificando

NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
A	Manuales	MS
	Planes	PL
	Políticas de Operación	PO
	Códigos	CD
	Programas	PG
	Proyectos	PY
	Guías	GS
B	Caracterización de Procesos	CP
	Procedimientos	PT
C	Instructivos	IT
	Protocolo	PR
	Reglamentos	RG
D	Fichas Técnicas	FT
	Fichas de Caracterizaciones	FC
E	Formatos	FO
F	Actos administrativos interno (Resolución y acuerdos)	NO SE CODIFICAN
	Comunicaciones	
G	Documentos Externos	NO SE CODIFICAN

Consecutivo: Tres números que definen la **SECUENCIA**. En caso de que un documento se desglose en sus partes, el resultado será codificado con dos números más. Así las cosas, el código se completa con los cuatro componentes mencionados y se integran de la siguiente manera:

Ejemplo:

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

ESMCOSISPO-01: Política de Gobierno Digital
APGALALMFO-01: Formato Hoja de Vida Equipos De Computo

9. ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La elaboración de la primera versión de los documentos y de las versiones subsiguientes, deberá ser labor del responsable del Sistema de Gestión y del líder del proceso. Estos documentos deben describir actividades según el deber ser de los procesos, los cuales, deben mantenerse actualizados y ser flexibles a los cambios requeridos.


Los documentos del Sistema de Gestión deben ser revisados mínimo cada dos años a partir de su aprobación o bien cuando se requiera considerando lo siguiente:

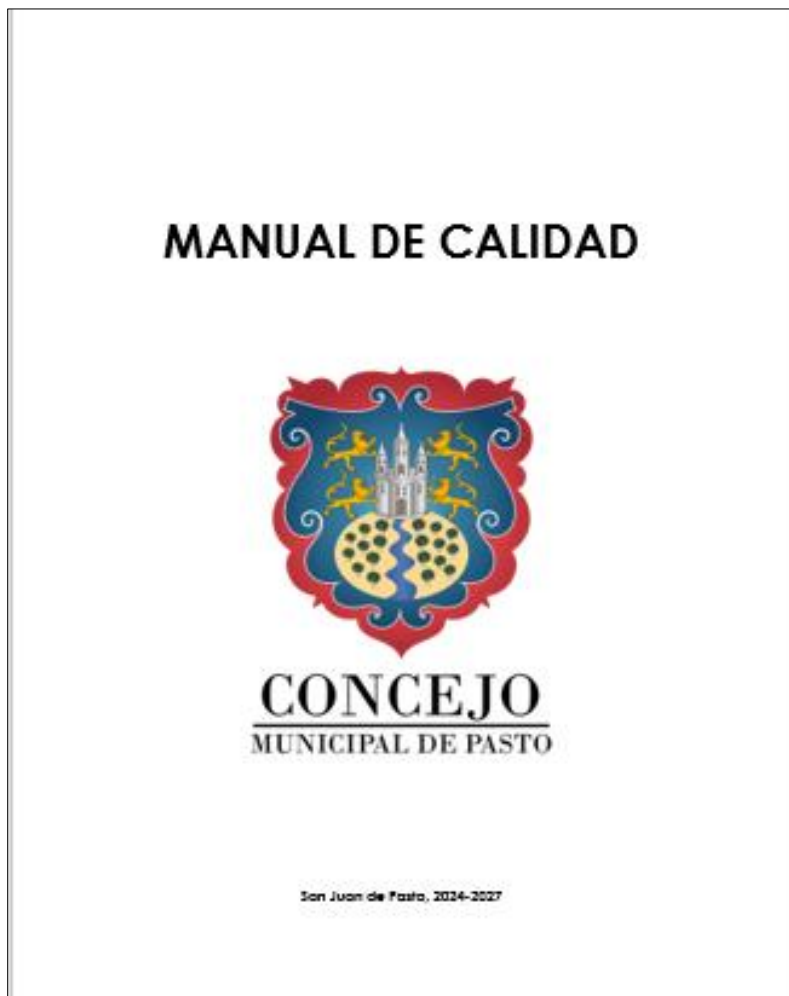
- Cambios en el marco normativo
- Cambios derivados de auditorías internas y/o externas.
- Ajustes en la estructura documental

Cuando el documento requiere algún tipo de modificación y se requiere crear alguno, se debe remitir la solicitud de manera virtual (por correo electrónico institucional) al responsable del sistema para que este sea revisado y controlado según los requisitos establecidos.


Cuerpo del documento: Los Documentos de la institución, tales como Manuales, Instructivos, Guías, Protocolos, Procedimientos, Formatos y Planes se deben elaborar en hoja tamaño carta, con márgenes 2,54 cm superior, izquierda, inferior y derecha, fuente tipográfica Century Gothic, tamaño 11, interlineado 1.

Portada del documento: La estructura de la portada está conformada por el logo del Concejo Municipal de Pasto, el nombre del documento, la vigencia.


Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	



Encabezado: El encabezado se escribe en fuente tipográfica Century Gothic, tamaño 10, incluye el logo del Concejo Municipal de Pasto, nombre de la entidad, nombre del documento, código, vigencia y versión.

Código: ESDESPREPL-04	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 31/01/2024		
Versión: 01	PLAN DE ACCIÓN	

Validación de revisión y Control de cambios: Cada documento que haga parte del sistema documental de la entidad, tendrá al final del mismo un cuadro de control de elaboración y/o actualización, revisión y control y revisión y aprobación, según lo descrito en el numeral 9.2, de igual manera un cuadro de control con las actualizaciones realizadas al documento.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

FECHA	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	MOTIVO DE CAMBIO

9.1. Esquema Documental

Procedimiento

Código: APGFICONPT-12	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 10/11/2023		
Versión: 02	PROCEDIMIENTO	

1. OBJETIVO:

2. ALCANCE:

3. RESPONSABLE:

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/ soportes
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

Control de Revisiones/aprobación

CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO/ ACTUALIZADO POR		Responsable del Procedimiento	
REVISADO Y CONTROLADO POR		Control Interno	
REVISADO Y APROBADO POR		Presidente del Concejo Municipal de Pasto	

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	MOTIVO DE CAMBIO

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

Manual

Código: ESDSPREPL-XX	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: XX/XX/XXXX		
Versión: XX	MANUAL XXXX	

1. **TABLA DE CONTENIDO**
2. **OBJETIVO**
3. **ALCANCE**
4. **RESPONSABLES**
5. **DEFINICIONES**
6. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**
7. **NORMATIVIDAD APLICABLE**
8. **BIBLIOGRAFIA**
9. **ANEXOS**

☒ Control de Revisiones/aprobación

CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO/ ACTUALIZADO POR		Responsable del Manual	
REVISADO Y CONTROLADO POR		Control Interno	
REVISADO Y APROBADO POR		Presidente del Concejo Municipal de Pasto	

Control de Cambios

FECHA	VERSION ANTERIOR	VERSION ACTUAL	MOTIVO DE CAMBIO


Documentos como planes, guías, o demás propuestos en el presente manual pueden tramitarse según la necesidad del proceso y/o documento vinculado, siguiendo las instrucciones dadas, y conservando la estructura documental propuesta.

Documentos para Uso General Adaptados de Acuerdo a la NTC (Norma Técnica Colombiana)

1. **CIRCULARES:** Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común.

Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta, las cuales serán firmadas por el remitente y las externas deben ser firmadas por el representante legal de la organización y/o el Secretario General.

Instrucciones de Elaboración:

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	


- **Márgenes:** 2,54 cm superior, izquierda, inferior y derecha, fuente tipográfica Century Gothic, tamaño 11, interlineado 1.
- **Paginación:** Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde inferior de la hoja, contra el margen derecho.
- **Título y Número:** Título "CIRCULAR", centrado, en mayúscula sostenida con negrilla y el número consecutivo de la misma, que será llevado por los líderes de cada área.
- **Código:** Identifican la dependencia productora. Al margen izquierdo se escribe las iniciales del Concejo Municipal de Pasto, separando estas con un punto, seguido de guio (-), a continuación se digita las siglas asignadas a cada dependencia y/o oficina y finalmente el número consecutivo del documento que se está generando, iniciando con 001 cada año. Ejemplo: C.M.P. - SGE 001.
- **Ciudad y Fecha:** Escriba ciudad, seguida de coma (,) se escribe la fecha.
- **Destinatario:** Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, etc. a quienes va dirigida la comunicación (mayúsculas sostenidas).
- **Asunto:** Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.
- **Texto:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés y tratando solo un asunto por Circular.
- **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, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.
- **Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- **Datos del Transcriptor:** Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

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

2. **ACTAS:** Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. El acta se debe elaborar en papel tamaño oficio.

Instrucciones de Elaboración Actas de Sesión:

- **Título:** Escribir centrado y en mayúscula sostenida, en negrita, por ejemplo: **ACTA No. XX.**
- **Lugar:** Ciudad en el cual se llevó a cabo la Sesión, se escribe en fuente tipográfica Century Gothic, tamaño 11.
- **Hora:** Seguido de coma (,) después del lugar se escribe la hora de inicio de la sesión. Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm.
- **Fecha:** Se escribe seguido de coma (,) después de la hora, especificando día, mes y año.
- **Llamado a Lista:** Se registra el nombre de los asistentes.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

- **Orden del día:** Con números ordinales relacionar los puntos a tratar. (Verificar quórum y los temas a tratar)
- **Desarrollo Orden del día:** Identificar con números ordinales cada punto del desarrollo del texto. Interlineación sencilla, dos espacios entre párrafo y párrafo.
- **Hora de Finalización:** Se registra la hora en la que finaliza la sesión. Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm
- **Fecha de la próxima sesión:** Se registra seguido de la hora de finalización, la fecha y la hora en la que se programara la próxima sesión. Para la fecha se deberá especificar día, mes y año. Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm
- **Firmas:** Se registra la firma del Presidente del Concejo y del Secretario General. Escribir los nombres completos de los asistentes y en la línea siguiente el cargo que ocupa.
- **Datos del transcriptor:** Nombre y Apellidos completos del transcriptor.

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

Instrucciones de Elaboración Actas de Reunión:

- **Denominación del documento y número:** Escribir centrado y en mayúscula sostenida, el título, incluyendo el año, por ejemplo: Acta No. XX de XXX. Iniciando con 001 cada año
- **Título:** Se escribe una descripción breve del propósito de la reunión. Separado con dos espacios después de la Denominación del documento y número.
- **Fecha:** Se escribe en mayúscula sostenida y en negrita seguida de dos puntos **FECHA:**. Al frente se escribe la ciudad, separado con una coma (,) el días, el mes y el año.
- **Hora:** Se escribe en mayúscula sostenida y en negrita seguida de dos puntos **HORA:**. Al frente se anota la hora de inicio y de finalización de la reunión. Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm.
- **Lugar:** Sitio en el cual se llevó a cabo la reunión.
- **Asistentes:** Se escribe nombres y apellidos de los asistentes, al frente se escribe el cargo que desempeña cada uno de los funcionarios, se separa el nombre del cargo la tecla Tab (Tab ⌘) o tecla tabuladora y se sigue el orden jerárquico establecido en la reunión.


En reuniones o comités, integrados por personas de igual jerarquía y/o pertenecientes a diferentes empresas, se seguirá un orden alfabético por nombre o por entidad.

Ejemplo:

ASISTENTES:

Pedro Castillo Ingeniero

- **Ausentes:** Se escribe nombres y apellidos de los asistentes, al frente se escribe el cargo que desempeña cada uno de los funcionarios, se separa el nombre del

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

cargo la tecla Tab (Tab ⌘) o tecla tabuladora y se sigue el orden jerárquico establecido en la reunión. Indicar si tiene justificación para la ausencia o no.

Ejemplo:

AUSENTES:

Pedro Castillo Ingeniero (con justificación)


- **Orden del día:** Con números ordinales relacionar los puntos a tratar. (Verificar quórum y los temas a tratar)
- **Desarrollo orden del día:** Identificar con números ordinales cada punto del desarrollo del texto. Interlineación sencilla, dos espacios entre párrafo y párrafo.
- **Hora de Finalización:** Se registra la hora en la que finaliza la sesión. Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm.
- **Firmas asistentes:** nombre y cargo. Escribir los nombres completos de los asistentes y en la línea siguiente el cargo que ocupa.
- **Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- **Datos del transcriptor:** Nombre y la primera letra del apellido del transcriptor.

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

- 3. CARTAS Y OFICIOS:** 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 Entidad y al interior de la misma. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. 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.

Instrucciones de Elaboración

- **Código:** Identifican la dependencia productora. Al margen izquierdo se escribe las iniciales del Concejo Municipal de Pasto, separando estas con un punto, seguido de guión (-), a continuación se digita las siglas asignadas a cada oficina y/o dependencia y finalmente el número consecutivo del documento que se está generando, iniciando con 001 cada año. Ejemplo: C.M.P. - SGE 001.
- **Ciudad y Fecha:** En la oficina productora se anota el nombre de la ciudad, seguido de (,) se registra la fecha de elaboración.
- **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 aun 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) Ejemplo: Apreciado doctor Ramírez.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	


- **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 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 General) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva área.
- **Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- **Datos Del Transcriptor:** Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

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

- 4. MEMORANDOS:** Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta a espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la corporación.

Instrucciones de Elaboración:

- **Título:** Se coloca con mayúscula sostenida, centrado y con negrilla **MEMORANDO**.
- **Código:** Identifican la dependencia productora. Al margen izquierdo se escribe las iniciales del Concejo Municipal de Pasto, separando estas con un punto, seguido de guio (-), a continuación se digita las siglas asignadas a cada dependencia y/o oficina y finalmente el numero consecutivo del documento que se está generando, iniciando con 001 cada año. Ejemplo: C.M.P. - SGE 001.
- **Ciudad y Fecha:** Seguido de dos tabulaciones, anotar el nombre de la ciudad y la fecha.
- **Datos del Destinatario:** Después de dos tabulaciones, se debe escribir en mayúsculas sostenidas el nombre del funcionario a quien va dirigido el memorando. En la línea siguiente escribir el cargo.
- **De:** Seguido de dos tabulaciones, consignar en mayúsculas el nombre de la dependencia productora.
- **Asunto:** Constituye la síntesis del tema del memorando. A continuación de dos tabulaciones, debe expresarse en máximo 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.
- **Texto:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por memorando.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

- **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 General) 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:** Consignar uno de los nombres y la primera letra el apellido.


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

Códigos para los Documentos de Uso General Adaptados de Acuerdo a la NTC (Norma Técnica Colombiana)

Identifican la dependencia productora, se escribe al margen derecho del documento será asignada únicamente por el responsable del Sistema de Gestión con el fin de evitar doble codificación, así como de evitar duplicidad de información en un tema determinado.

Esta codificación tendrá la siguiente estructura:

ÁREA O DEPENDENCIA	CÓDIGO PARA DOC.
PRESIDENCIA	C.M.P. - PRE 000
JURÍDICO INTERNO	C.M.P. - JUI 000
JURIDICO EXTERNO	C.M.P. - JUE 000
JURIDICO CONTRATACIÓN	C.M.P. - JUC 000
COMISIONES	C.M.P. - COM 000
SECRETARIA GENERAL	C.M.P. - SGE 000
SECRETARIA	C.M.P. - SCR 000
SISTEMAS	C.M.P. - SIS 000
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	C.M.P. - SST 000
FINANCIERA	C.M.P. - FIN 000
TESORERÍA	C.M.P. - TES 000
CONTABILIDAD	C.M.P. - CON 000
PRESUPUESTO	C.M.P. - PTO 000
CONTROL INTERNO	C.M.P. - CIN 000
ARCHIVO	C.M.P. - ARC 000
ALMACEN	C.M.P. - ALM 000
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	C.M.P. - SGC 000
PRENSA Y COMUNICACIONES	C.M.P. - PCM 000

Código: SECINCMMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

Ejemplo:

C.M.P. - SGE 001.

9.2. Adopción de documentos

En cada proceso se identifican los documentos externos que se utilizan en la ejecución del mismo, posteriormente se adoptan por medio de una resolución de adopción. Su tratamiento se maneja en medio magnético.


9.3. Revisión y aprobación de los documentos

Todo documento correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad, debe ser revisado y aprobado según las responsabilidades de cada uno de sus actores, según lo descrito en el siguiente cuadro:

CLASE DE DOCUMENTO	RESPONSABLE DE ELABORAR EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE REVISAR Y APROBAR EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE CONTROLAR Y PUBLICAR EL DOCUMENTO
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Responsable del SGC, Líder del Proceso	Presidente Del Concejo Municipal	Secretario General Control Interno Responsable del Sistema de Gestión de Calidad
PROCESOS MISIONALES	Responsable del SGC, Líder del Proceso		Secretario General Control Interno Responsable del Sistema de Gestión de Calidad
PROCESOS DE APOYO	Responsable del SGC, Líder del Proceso		Secretario General Control Interno Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

En cuanto a los responsables de Controlar y Publicar el Documento, ejercerán esta acción el funcionario que en el momento se encuentre ejerciendo actividades dentro del Concejo Municipal de Pasto y se encuentre encargado de dar continuidad al Sistema de Gestión de Calidad.

De igual manera para la elaboración de los documentos y registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

- Verificar pertinencia de actividades, responsables y recursos.
- Verificar el contenido técnico del documento.
- Constatar que las modificaciones efectuadas a los documentos sean necesarias y suficientes según el objeto y alcance del documento.
- Verificar la información descrita de alcance al cumplimiento de las normas vigentes aplicables.
- Validar la trazabilidad del documento, así como la alineación con el proceso
- Que las funciones y responsabilidades sean pertinentes a lo establecido en los perfiles.

Los documentos generados deben cumplir con las etapas de Elaboración/Actualización, Revisión/Aprobación, y Revisión/Control para que sean implementados.

CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO/ ACTUALIZADO POR		Responsable del Procedimiento	
REVISADO Y CONTROLADO POR		Secretario General/ Control Interno/ Responsable del SGC	
REVISADO Y APROBADO POR		Presidente del Concejo Municipal de Pasto	

Una vez aprobado debe ser incluido en el Listado Maestro de Documentos – SECINCINFO-01. Si no se aprueba se justifica mediante correo electrónico al solicitante.

9.4. Distribución de los documentos

Una vez revisado y aprobado, los responsables de su revisión y aprobación mediante correo electrónico responden al solicitante avalando el documento o registro con el fin de confirmar su participación en el control del documento.

9.5. Actividades para el control de registros

Diligenciamiento de los registros: Los registros son emitidos por la persona que realiza la actividad objeto de registro, quien responde por su legibilidad y preservación.


Todo lo que se registre debe ser:

PERMANENTE: para lo cual se utiliza tinta permanente y de color negro únicamente:

- No utilizar lápiz.
- No utilizar lapicero de tinta mojada.
- No utilizar lapicero de tinta borrable.

LEGIBLE: Que se pueda leer fácilmente, evitando contratiempos o confusiones:

- No utilizar corrector

Código: SECINCMMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

- No sobrescribir o hacer rayones

EXACTA: Toda la información es correcta y precisa, para esto tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ En caso de cometer un error en un registro, se debe trazar una línea horizontal sobre el error, corregir el dato en el espacio vacío más cercano posible, firma la persona que corrige el error especificando la fecha en la que se corrigió.
- ✓ Ingreso valores numéricos: Siempre que se reporte un valor numérico este se reporta con la cantidad de números decimales establecidos en la especificación, sino existe un límite especificado se reporta con 2 dígitos después del punto.

Si se necesita redondear se procede así: si el dígito es menor de 5, el número a la derecha es eliminado sin alterar el número a la izquierda, Ejemplo: 0.282 = 0.28


Si el dígito es mayor o igual a 5, el número de la derecha se elimina y se aumenta un número al dígito de la izquierda. Ejemplo: 0.289 = 0.29

A TIEMPO: Hecha en el momento apropiado, ni antes, ni después del hecho, para esto tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Ingreso de fecha y hora: Las fechas se escribirán teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en cada formato.
- ✓ Para escribir la hora se utilizará formato 12 horas am, pm.

COMPLETA: Todos los datos requeridos han sido escritos o efectuados; sin espacios blancos, para esto tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ **Manejo de ausencia de datos y conceptos que no aplican:** Con excepción del espacio de observaciones todo espacio definido que no sea usado debe ser completado con un N.A. (No aplica).
- ✓ **Manejo de espacios en blanco:** Una vez finalizada y registrada la operación, los espacios que quedan en blanco deben cerrarse trazando una línea diagonal en la parte superior del espacio a llenar.
- ✓ **Repetición de datos:** Si se pretende repetir uno o varios datos en un registro, se escribe el dato, se traza una línea horizontal hacia abajo tantas celdas como se desee repetir y se finaliza escribiendo el mismo dato.
- ✓ **Almacenamiento de registros:** Las carpetas, folder, AZ, CD, o cualquier otro medio de almacenamiento de los registros físicos o magnéticos se identifican mediante el nombre del proceso, el tema en que se puedan agrupar los registros y el año al que pertenecen. Estas indicaciones pueden ser suplidas por las definiciones dadas en el componente de gestión documental.
- ✓ **Archivo de registros:** Los distintos registros resultantes de las actividades son mantenidos en el archivo activo o archivo de gestión por los responsables designados, durante el periodo de tiempo indicado en las tablas de retención documental.

Código: SECINCINMS-01	CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO	 CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO
Vigencia: 19-09-2024		
Versión: 01	MANUAL DE CALIDAD	

- ✓ **Tiempo de conservación:** Una vez finaliza el tiempo de archivo activo o archivo de gestión, los registros se conservan en el archivo central en condiciones pertinentes donde se garantice la integridad física y la conservación de la información consignada en los registros, durante el tiempo definido en tablas de retención documental, a partir de la fecha de recepción, salvo que un acuerdo contractual o los requisitos normativos exijan un periodo mayor.

10. NORMATIVIDAD

- NTC ISO 9000:2015
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 1499 de 2017

Control de Revisiones /Aprobación

CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO/ ACTUALIZADO POR	Carolay Burgos Narváez	Apoyo al Sistema de Gestión de Calidad	
REVISADO Y CONTROLADO POR	Juan David Solarte López	Control Interno	
REVISADO Y APROBADO POR	Silvio Bravo Pantoja	Secretario General	
REVISADO Y APROBADO POR	Carlos Andrés Acosta Santacruz	Presidente Concejo Municipal de Pasto	

Control de cambios

FECHA	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	MOTIVO DE CAMBIO