

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la estructura y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Aplica para la información documentada que soporta la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. Los criterios de codificación para la estructura documental aquí contenidos regirán a partir de la aprobación del presente instructivo para las futuras versiones de los documentos de los procesos.

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión generados antes de este documento seguirán codificados de ese modo hasta tanto sean modificados.

3. DEFINICIONES

Código: Forma de identificar un documento para control en el sistema integrado de gestión.

Etiquetado: Identificador del tipo de calificación que se le da a la información.

Información documentada de origen externo: Información documentada que no es originada por la organización y que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión.

Información documentada: Información que la organización tiene que controlar y mantener y el medio de soporte. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

La información documentada puede hacer referencia a:

- El sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados

- La información generada para que la organización opere
- La evidencia de los resultados alcanzados (registros)

Versión: Número que indica la cantidad de veces que se ha modificado el documento. La versión vigente debe estar registrada en el Listado maestro de documentos y registros. Cada vez que se realice una modificación en el documento cambia dicho número, ejemplo: 1, 2, 3, ... n (Véase modificación).

4. ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS

De acuerdo con la identificación en la interrelación de los procesos a continuación se describen por tipo o nivel de procesos:

Tabla 1: Nivel de proceso

| TIPO | NOMBRE DEL PROCESO | CÓDIGO DEL PROCESO |
|-------------|--|--------------------|
| Estratégico | Direccionamiento estratégico | DES |
| | Gestión Comunicaciones | GCO |
| | Gestión del Conocimiento y la Innovación | GCI |
| | Gestión Disciplinaria Interna | GDI |
| | Participación Ciudadana | PCI |
| Misional | Alumbrado Público | APL |
| | Servicios Funerarios | SFU |
| | Gestión Integral de Residuos Sólidos | GIR |
| Apoyo | Gestión del Talento Humano | GTH |
| | Gestión Financiera | GFI |
| | Gestión de Apoyo Logístico | GALO |
| | Gestión Tecnológica y de la Información | GTI |
| | Gestión de Asuntos Legales | GAL |
| | Gestión Documental | GDO |

| TIPO | NOMBRE DEL PROCESO | CÓDIGO DEL PROCESO |
|------------|--------------------------------|--------------------|
| | Servicio al Ciudadano | SCI |
| Evaluación | Gestión de Evaluación y mejora | ECM |

5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión se encuentra organizada de la siguiente manera:

Tabla 2: Tipos de documentos

| Tipo documento | Código |
|----------------------------|--------|
| Caracterización de proceso | CP |
| Plan | PL |
| Manual | MN |
| Procedimiento | PC |
| Instructivo | IN |
| Guía | GA |
| Protocolo | PT |
| Formato | FM |
| Ficha técnica | FT |
| Documento en prueba (*) | |

(*) **Documento en prueba:** El documento en prueba hace referencia a la forma de denominar cualquier tipo de documento que requiera ser implementado como piloto para que el líder del proceso lo evalúe y verifique la viabilidad de su aplicación en el sistema. Para poner en marcha un documento se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Este tipo de documento deberá ser identificado con marca de agua denominado así: “DOCUMENTO EN PRUEBA” y no requiere código; sólo la fecha de inclusión en el sistema.
- El tiempo máximo desde su publicación como documento en prueba es de seis (6) meses; término en el cual debe ser evaluado para retirarlo del sistema o incorporarlo como documento con control de versión.
- El documento en prueba será controlado en el listado maestro.

Las modificaciones relativas a: cambios en logotipos, direcciones, características de formato y tipográficas del documento, no se consideran modificación que impliquen cambio de versión.

Es importante tener en cuenta las siguientes apreciaciones para definir el tipo de documento a utilizar:

Manual: Documento que expone los aspectos principales de los sistemas implementados. Es decir, es el documento en el que se centran los objetivos, los estándares, las políticas y los instrumentos con los que se dota una organización descritos de manera general.

Procedimiento: Según la definición que proporciona la norma ISO 9001:2015, un Procedimiento es: “la forma específica de 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 describe cómo sucede, se tiene un procedimiento. El procedimiento es de obligado cumplimiento.

Instructivo: En cuanto a los Instructivos son documentos que describen de manera clara y precisa la manera correcta de realizar determinadas tareas que pueden generar inconvenientes o daños de no realizarse de la manera establecida. Es decir, describen, dictan o estipulan los pasos que se deben seguir para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico y, finalmente, los instructivos están sobre todo enfocados

a explicar cómo se va a realizar una actividad concreta, y son de obligado cumplimiento. Las instrucciones de trabajo se utilizan para describir una operación concreta, normalmente asociada a un puesto de trabajo.

Las instrucciones técnicas, también llamadas instrucciones de trabajo, son documentos donde se recogen con detalle “cómo” se realiza cierta operación, a diferencia de los procedimientos documentados, en los que se indica “qué” es lo que se hace, quiénes son los responsables, etc. Ese “cómo” se hace, se describe a través de explicaciones detalladas de cada uno de los pasos a seguir para ejecutar cierta actividad.

Guía: Si existe la salvedad de que la instrucción no sean de obligatorio cumplimiento, estaríamos hablando de una Guía de Trabajo.

Ficha técnica: Documento en el se consolidan las especificaciones o características técnicas que se requieren para la generación de un producto.

6. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para controlar la documentación del sistema, ésta se compone de una identificación alfanumérica:

Código del proceso – código del tipo de documento – consecutivo- versión

| |
|------------------------------|
| Ejemplo: DES-MN-01-V1 |
|------------------------------|

6.1. CONSECUTIVO

El consecutivo es asignado de forma numérica en orden ascendente. Inicia desde el número 1 y se incrementa a medida que se van generando nuevos documentos del mismo tipo en el proceso.

6.2. VIGENCIA

Indica la fecha de aprobación del documento por el responsable de la alta dirección (día, mes, año).

A partir de la vigencia del documento, el líder del proceso es responsable de la difusión o apropiación del documento, de tal forma que los grupos de valor y de interés conozcan las novedades.

7. ENCABEZADOS DE LOS DOCUMENTOS

- En la parte superior izquierda de los documentos, se ubica el logo de UAESP vigente, definido por la administración y proporcionado por la Oficina Asesora de comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales o quien haga sus veces.
- En la parte superior media del documento, se ubica el título del documento en mayúscula y negrilla
- Para los casos relacionados con formatos que requieran controlar su uso en otro proceso, la codificación y la versión del formato se encontrará en la sección superior derecha del documento para diferenciarlo. Ejemplo: formato de procedimiento.

| | | |
|------------------|--|-------------------|
| Logo de la UAESP | PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | GAL- MN -01 V2 |
|------------------|--|-------------------|

8. PIE DE PÁGINA

Se presenta en todas las páginas, identificando:

- En la sección inferior izquierda, se ubica los logos de la certificación. Teniendo en cuenta el manual de identificación visual del organismo certificador.
- En la sección inferior media, se ubica la paginación del documento (Página X de Y) para formato en Word, y para formato en Excel el número de la página y la

clasificación de la etiqueta expuesta en el numeral 8 y 9 del manual GTI-MN-02 clasificación de activos de información, donde los activos de información de la entidad deben clasificarse de acuerdo a los principios de seguridad de la información, Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad para asegurar que reciben el nivel de protección adecuado, donde:

- Confidencialidad: Información Pública Reservada (IPR), Información Pública Clasificada (IPC), Información Pública (IPB), No clasificada (NC).
- Integridad: Alta (IA), Media (IM) y Baja (IB), No clasificada (NC).
- Disponibilidad: Alta (1), Media (2), Baja (3), No clasificada (NC).

El manejo de la clasificación del etiquetado estará bajo consideración del jefe de oficina o subdirección y debe ser coherente con la establecida en los activos de información.

- En la sección inferior derecha, se ubica el código y debajo de esta la versión
- Es importante tener presente que en los formatos la etiqueta será válida solo para aquellos que se encuentren diligenciados, para el caso de actas de reunión y otros cuyo contenido varíe en cada diligenciamiento la etiqueta la pondrá el proceso al momento de su diligenciamiento.

Formato Word

| | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Logo de la certificación | Página 1 de 5 IPB-M-2 | DES-MN-01 V3 |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|

Formato Excel

| | | |
|--------------------------|--------------|-----------------|
| Logo de la certificación | 1 IPB-M-2 | DES-MN-01 V3 |
|--------------------------|--------------|-----------------|

9. ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

La estructura para la elaboración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión debe contener las siguientes secciones dependiendo del tipo, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 3: Estructura del documento

| SECCIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------|------------------|
| | Manual, Políticas | Procedimiento | Instructivo, Protocolo | Guía | Formato | Ficha técnica |
| Objetivo | A | A | A | A | N/A | N/A |
| Alcance | A | A | A | A | N/A | N/A |
| Normativa | A (para los manuales) | A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | N/A (para políticas) | | | | | |
| Lineamientos de operación | N/A | Cuando aplique | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Definiciones | Cuando aplique | A | Cuando aplique | Cuando aplique | N/A | N/A |

| SECCIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | | | | | |
|---|----------------------|---------------|---------------------------|------|---------|------------------|
| | Manual, Políticas | Procedimiento | Instructivo, Protocolo | Guía | Formato | Ficha técnica |
| Descripción de Actividades | N/A | A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Control de cambios | A | A | A | A | N/A | N/A |
| Responsables de elaborar o actualizar | A | A | A | A | N/A | N/A |

A: Aplica; N/A: No Aplica

- **Objetivo:** Debe describir brevemente el propósito del documento, lo que se quiere lograr con el desarrollo de las actividades documentadas.
- **Alcance:** Debe describir donde inicia, donde finaliza su aplicabilidad y en que procesos.
- **Normativa:** Registrar la normativa vigente que aplica directamente al procedimiento mencionando el tipo de norma (ley, decreto resolución), nivel (Nacional, Distrital), seguido de la fecha de expedición de esta (del día de mes de año) como lo muestra el siguiente ejemplo:
 - Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017.

La normativa debe relacionarse en orden jerárquico de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 4: Orden jerárquico

| ÓRDEN | DESCRIPCIÓN |
|-------|----------------------------------|
| 1 | Constitución Política |
| 2 | Leyes |
| 3 | Decretos Ley |
| 4 | Decretos del orden Nacional |
| 5 | Acuerdos del orden Nacional |
| 6 | Resoluciones del orden Nacional |
| 7 | Directivas del orden Nacional |
| 8 | Circulares del orden Nacional |
| 9 | Acuerdos distritales |
| 10 | Decretos del orden Distrital |
| 11 | Resoluciones del orden Distrital |
| 12 | Directivas del orden Distrital |
| 13 | Circulares del orden Distrital |
| 14 | Resoluciones Internas |
| 15 | Circulares Internas |

- **Definiciones:** Registrar en mayúscula inicial las definiciones en orden alfabético de aquellos términos utilizados en el procedimiento, que son importantes para su aplicación y que no son de uso común y fácil comprensión. Teniendo en cuenta el contexto del procedimiento.
- **Descripción del procedimiento:** La descripción del procedimiento se debe realizar en verbo infinitivo (recibir, asesorar, gestionar) y de forma clara y concreta, en orden secuencial y de manera narrativa como sigue:

Tabla 5: Descripción del procedimiento

| (1) No. | (2) ACTIVIDAD | (3) PUNTO DE CONTROL | (4) RESPONSABLE | (5) REGISTROS |
|---------|---------------|----------------------|-----------------|---------------|
|---------|---------------|----------------------|-----------------|---------------|

| Número | Descripción |
|--------|--|
| (1) | Número secuencial de la actividad. |
| (2) | Resumen de la actividad a realizar, se inicia con verbo en infinitivo (hacer, verificar, elaborar, etc.). Posteriormente se realiza la descripción de la actividad, registrando detalladamente la actividad que se realiza iniciando con el verbo en tiempo presente. También se pueden registrar actividades de decisión, la cual se describe más adelante (*) |
| (3) | Corresponde a actividades o acciones que se adelantan para mitigar la probabilidad de desviación del fin que se persigue en la actividad y que puede afectar los resultados del procedimiento, se incluyen las bases de datos o controles estadísticos o aplicativos donde se genera la información. Los controles se documentan sobre las actividades que puedan generar mayor probabilidad de riesgo. También son puntos de control las actividades relacionadas con verificar, revisar, confrontar, aprobar y en general que impliquen decisiones o alternativas. |
| (4) | El área y cargo responsable de ejecutar la actividad. Si son todas las dependencias se puede registrar “todas las dependencias” o “todos los procesos”. El responsable de ejecutar la actividad se determina de acuerdo con lo establecido en el manual de funciones y competencias, es decir coherente con las funciones propias del cargo y dependencia. En el caso de cuerpos |

| Número | Descripción |
|--------|---|
| | colegiados se escribe el nombre del comité. |
| (5) | Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Se señala el documento soporte que permite evidenciar la realización de la actividad. Si el registro corresponde a un documento del SIG, se relacionará el código y el nombre. Cuando no aplique se deja en blanco |

(*) **Las actividades de decisión:** Deben registrarse en una fila independiente a la actividad principal, la cual no debe contar con numeración de consecutivo ni con el diligenciamiento de los demás campos (área responsable, cargo, registros ni punto de control). Ejemplo:

Tabla 6: Descripción de las actividades

| No. | Descripción de la actividad | Área/ Cargo Responsable | Registros | Punto de Control |
|-----|---|-------------------------|-----------|------------------|
| | ¿El documento se encuentra correcto? Si: Continúa con la actividad No. 6 No: Continuar con la actividad No. 10. | | | |

10. CONTROL DE CAMBIOS

En el control de cambios, se registran las versiones históricas y la actual del documento, en orden ascendente iniciando por la más antigua. Incluye la fecha de aprobación y descripción de la modificación; se utiliza para todos los documentos excepto los formatos y fichas técnicas los cuales se controlan en la solicitud de modificación de los documentos del SIG y en el listado maestro de documentos y registros. Se ubica al final del documento y la descripción debe señalar de forma concisa y clara los cambios generados en el mismo.

Tabla 7: Descripción de cambios

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|-------|--------------------------------|
| | | |

11. CONTROL DE AUTORIZACIÓN

Se registran los responsables de elaboración (personal que elaboró), revisión (líder del proceso y profesional SIG de la OAP) y aprobación de los documentos (jefe de la Oficina Asesora de Planeación).

Tabla 8: Control de autorización

| | Nombre | Cargo | Firma |
|----------------|--------|-------|-------|
| Elaboró | | | |
| Revisó | | | |
| Aprobó | | | |

12. DOCUMENTOS OBSOLETOS

Los documentos que han perdido vigencia por modificación o eliminación, se denominan documentos obsoletos, (controlados a través del listado maestro de documentos y registros), retirándose su uso de forma inmediata. El documento original se identifica con el sello de obsoleto en su primera hoja cuando se encuentren en

medio físico, de encontrarse en medio digital se almacenarán en la carpeta del proceso destinada para tal fin.

13. COPIAS CONTROLADAS

Las copias controladas son los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se distribuyen y consultan en el punto de uso, para garantizar la versión vigente del documento y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Las copias no controladas, son aquellos documentos, que se encuentran fuera del SIG. Es decir, en medios impresos o electrónicos sin el debido seguimiento a través del sistema.

14. ESTILO DOCUMENTOS DEL SIG

- Los documentos deben elaborarse en fuente Arial, estilo de fuente normal, y tamaño de fuente 12.
- La identificación de la numeración de los títulos y subtítulos será la siguiente:
 - a. Números de primer orden **(1.)** en mayúscula sostenida y en negrilla, alineado a la margen izquierda.
 - b. Números de segundo orden **(1.1.)** en mayúscula sostenida y en negrilla, alineado a la margen izquierda
 - c. Números de tercer orden **(1.1.1)** solamente la primera letra con mayúscula y en negrilla todo el título y alineado a la margen izquierda.
- Los documentos deben estar en interlineado de 1,5.
- Las márgenes para los documentos generados en formato word, serán las que se encuentran en Diseño de Página/Márgenes/configuración Normal.

- Los documentos se elaborarán en papel tamaño carta, orientación vertical, con excepción de algunos formatos que por la necesidad de impresión y diligenciamiento deben ir en orientación horizontal.
- Las tablas o cuadros como por ejemplo el control de cambios, deben ir ajustadas al tamaño de la ventana del documento, cada tabla o cuadro debe contar con el título para su descripción.
- Los gráficos, imágenes o fotografías deben ir centradas con su respectivo título.
- Garantizar que los formatos que requieran de firma para su validez, dicha firma no quede en hoja separada del contenido o texto del documento.





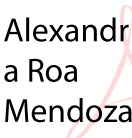
15.CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| 1 | 26/10/2016 | Creación del documento. |
| 2 | 26/11/2018 | Se actualiza los tipos documentales y se incluyen los procesos de acuerdo con el nuevo mapa de procesos. Actualiza por mejora en los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión. |
| 3 | 29/06/2021 | Se actualiza el código del proceso Gestión de Apoyo Logístico a “GALO” para diferenciarlo del proceso de Gestión de Asuntos Legales. Se ajustan los lineamientos de encabezado y pie de página y el responsable de aprobación. Se incluye el numeral 9. Estructura de los documentos t el numeral 14. Estilo documentos del SIG. |

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|---|
| | | Se ajusta el nombre de “Norma Fundamental del Sistema Integrado de Gestión” a “Elaboración, actualización y control de la documentación del SIG” |
| 4 | 23/03/2022 | Se unifica el proceso de gestión del conocimiento con el proceso de gestión de la innovación y se asigna codificación y se incluye el proceso de gestión disciplinaria interna, se incluye el tipo documental “GUIA-GA” para la inclusión de estos documentos de manera adecuada dentro del sistema y se incluyen los aspectos claves para identificar el tipo de documento a utilizar (manual, procedimiento, instructivo y guía) |
| 5 | 07/07/2022 | Se ajusta el nombre de “Elaboración, actualización y control de la documentación del SIG” a “Elaboración, actualización y control de la información documentada del SIG”, el objetivo, alcance y definiciones en ese mismo sentido teniendo en cuenta lo definido en la norma ISO 9001:2015. Se elimina el tipo documental “Cadena de valor - CV” incluye el tipo documental “Caracterización e proceso - CP” y “Ficha técnica-FT”, de esta última se incluye su definición, se ajusta la tabla de estructura de los documentos, y se incluye el proceso de participación ciudadana -PCI. |
| 6 | 01/06/2023 | Se realiza el ajuste al estilo de documentos SIG, se incluye la información para el manejo de la etiqueta |

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|-------|---|
| | | basado en el manual clasificación activos de información. |

16. AUTORIZACIONES

| | | | |
|----------------|----------------------------------|--|--|
| Elaboró | Kelly Johanna Ávila Ravelo | Contratista – Oficina Asesora de Planeación |  |
| | Erika Melissa Rendon Melendez | Contratista – Oficina Asesora de Planeación |  |
| | Juan Sebastián Perdomo | Profesional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |  |
| Revisó | Luz Mary Palacios Castillo | Profesional Oficina Asesora de Planeación |  |
| Aprobó | Yesly Alexandra Mendoza Roa | Jefe Oficina Asesora de Planeación. |  Firmado digitalmente por Alexandra Roa Mendoza Fecha: 2023.06.12 14:44:04 -05'00' |