



MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL

JUAN DAVID ARTEAGA FLOREZ

Gerente ESE Metrosalud

Oficina asesora de planeación y desarrollo organizacional

30/06/2024

Versión [05]



Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	2 de 45		

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
3. ALCANCE:	5
4. POLÍTICAS RELACIONADAS:	5
5. DESARROLLO DEL MANUAL	6
5.1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL	6
5.2. MARCO NORMATIVO	7
5.2. MARCO OPERATIVO	8
5.2.1. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL	8
5.2.1.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 8	
• Clases de documentos:	8
• Tipos de documentos:	8
5.2.2. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS Y CLASES DOCUMENTALES	10
5.2.3. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA	13
5.2.3.1. ESTRUCTURA DE LOS FORMATOS A UTILIZAR EN LA DOCUMENTACIÓN:14	
5.2.3.2. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	17
Codificación de procesos:	17
Codificación de otros tipos documentales:	18
5.2.4. NORMATIZACIÓN	20
5.2.5. MANEJO DE DOCUMENTOS ORIGINALES Y COPIAS CONTROLADAS.....	21
5.2.6. MANEJO DE DOCUMENTOS DE OTRAS ENTIDADES.....	24
5.2.7. ASIGNACIÓN DE UN DOCUMENTO A UN CARGO:	24
5.2.8. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	3 de 45		

1. Política.....	25
Descripción de la política	25
2. Modelo:.....	25
3. Programa:	26
4. Proceso	26
5. Procedimiento:	28
6. Metodologías	29
7. Manuales Operativos.....	30
8. Instructivo	30
9. Procedimiento operativo	31
10. Formato:	32
11. Guía de Práctica Clínica.....	33
12. Protocolo:.....	33
13. Documentos técnicos:	34
5.2.9. MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN.....	36
5.2.10. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	36
6. DEFINICIONES O CONCEPTOS	38
7. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA.....	39
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS	39
9. ANEXOS.....	40
9.1. ANEXO 1. Flujo de aprobación de los documentos:.....	40

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	4 de 45		

1. INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad ineludible para que las organizaciones permanezcan en el mercado. En vista de los múltiples modelos o esquemas de gestión sobre los cuales se basa el desarrollo de las organizaciones, resulta más conveniente optar por un solo sistema que integre los distintos elementos y permita ahorrar esfuerzos en la búsqueda de mejorar la eficiencia del sistema.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y en todas sus autores coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante, pero existe una tendencia a reducir el enfoque de esta cuestión a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos cuando no se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

Por ello, este trabajo tiene como objetivo ofrecer una metodología para implementar una estructura documental que facilite el cumplimiento normativo y pueda ser aplicada por los especialistas de calidad de cualquier organización que se enfrente a la compleja tarea de establecer un sistema de gestión de la calidad.

En esta implementación del Sistema de Gestión de la calidad, el proceso de la Documentación ocupa un importante lugar puesto que su intención es cimentar una estructura y una sabiduría en la organización, en un ambiente propicio para que las personas puedan trabajar mejor, constituyendo una organización con un conjunto de destrezas almacenadas y propias, mejorando el valor agregado. El Sistema Integrado de Gestión es un instrumento utilizado para dirigir y controlar, se utiliza como una herramienta para la implementación de las diferentes actividades que se llevan a cabo en una organización. Independiente de la misión o función y el campo de aplicación se hace necesario entonces planear, implementar políticas y objetivos, planificar el control y en general la mejora de la calidad de los diferentes elementos organizacionales.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo los métodos de trabajo sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos de manera eficaz que conduzca a la toma de decisiones oportunas.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	5 de 45	

2. OBJETIVO

Definir la estructura documental del sistema integrado de gestión organizacional, así como los métodos y mecanismos utilizados para mantener en operación los diferentes tipos documentales y disponer de evidencia objetiva que permita soportar y demostrar el enfoque y el avance del mismo.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Mejorar las prácticas en la gestión documental, a través de la estandarización de los documentos del Sistema de Integrado de Gestión Organizacional.

Asegurar amplia participación de los diferentes miembros de la organización en la formulación de los diferentes documentos institucionales.

Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.

Proveer la formalización de la información apropiada del Sistema Integrado de Gestión Organizacional.

Asegurar la estandarización y trazabilidad de la información.

3. ALCANCE:

El presente manual es aplicable a todos los sistemas de gestión de la ESE Metrosalud y todos los procesos organizacionales. Es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la ESE Metrosalud y demás personas como contratistas y personal de docencia servicio que participa en la atención en salud.

4. POLÍTICAS RELACIONADAS:

PE01 PO 43 POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PE01 PO 51 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PE01 PO 46 POLÍTICA GESTIÓN DE RIESGOS

PE01 PO 50 POLÍTICA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	6 de 45	

5. DESARROLLO DEL MANUAL

5.1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Prospectiva. Contribuye al Sistema integrado de gestión, buscando que los documentos que se construyan o actualicen, contribuyan al logro de objetivos y estrategias del plan de desarrollo institucional.

Integralidad. Permite que los documentos que se creen complementen y se interrelacionen con otros ya existentes, partiendo desde las políticas institucionales, de tal manera que contribuyan a la efectiva implementación de las mismas.

Flexibilidad. La construcción documental es un proceso dinámico, por lo tanto requiere una revisión y ajuste permanente de acuerdo a los cambios que surjan a nivel interno y en externo.

Participación. En la elaboración o actualización de los documentos se debe fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que se revisen por varias miradas que permitan darle mayor legitimidad y validez a los documentos, y por ende mayor nivel de apropiación para velar por su efectiva implementación.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	7 de 45		

5.2. MARCO NORMATIVO

Las acciones que se realizan y ejecutan en las diversas áreas de competencia de la E.S.E. tienen su referencia temporal en lo establecido por la normatividad. En este marco, el diseño del Sistema debe asegurar que sea adaptativo y evolutivo, es decir, que sea lo suficientemente flexible para alinearse a los eventos que definen la ley y la normatividad institucional en las fechas correspondientes.

Entre las normativas que pueden citarse se encuentran:

6. Ley 87 de 1993, "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".
7. Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
8. Ley 594 de 2000, "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
9. Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
10. Decreto No. 4110 del 9 de diciembre de 2004, "por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la Gestión Pública".
11. Decreto No. 1599 del 20 de mayo de 2005, "por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005".
- 12.** Normatividad vigente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
13. Decreto 2623 de 2009, Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y su instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
14. Decreto 2482 de 2012, por primera vez el Gobierno Nacional integra en un solo sistema todas aquellas herramientas de gestión, presenta a las entidades el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual recoge el Sistema de Desarrollo Administrativo; formula cinco políticas a partir de los diversos requerimientos y directrices que diferentes entidades venían implementado de manera aislada y fatigó a las entidades con solicitudes de informes y reportes de manera repetitiva y en diversos formatos y momentos. Dentro de estas políticas se incorporó la Gestión de la Calidad y el MECI se configuró como la herramienta de seguimiento y control del Modelo.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	8 de 45	

15. Ley 1753 de 2015, dispone la fusión del Sistema de Desarrollo Administrativo y el de Gestión de Calidad y su articulación con el de Control Interno, para lo cual se adoptará un Modelo.

5.2. MARCO OPERATIVO

5.2.1. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental es un compendio de documentos organizacionales, conformados y estructurados sistemáticamente para soportar los diferentes elementos del sistema integrado de gestión organizacional.

5.2.1.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La estructura documental del sistema se fundamenta en la preeminencia documental, entendido este concepto como: “la superioridad que goza o tiene un documento sobre otro, lo cual permite establecer el tipo documental más adecuado para cada necesidad”. El sistema integrado de gestión de Metrosalud contempla:

- **Clases de documentos:**

Documentos internos, referidos a todos los documentos generados al interior de la organización

Documentos externos, aquellos definidos por fuentes externas y que son de constante uso por el sistema integrado de gestión.

- **Tipos de documentos:**

TIPO DOCUMENTAL	SIGLA
Documento Externo	DE
Documento Técnico	DT
Formato	FR
Guía Externa	GE
Guía práctica clínica	GI
Instructivo	IN
Manual Operativo	MA
Metodología	ME
Modelo	MO
Acuerdo	NA
Circular	NC
Decreto	ND
Ley	NL
Resolución	NR

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	9 de 45	

TIPO DOCUMENTAL	SIGLA
Programa	PG
Plan	PL
Política	PO
Protocolo	PT

Otra perspectiva nos permite ver los tipos documentales según la ubicación estratégica en la empresa, de acuerdo a la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	SIGLA
Documento Externo	LO
Documento Técnico	LO
Formato	LO
Guía Externa	LO
Guía práctica clínica	LO
Instructivo	LO
Manual Operativo	LO
Metodología	LO
Modelo	EO
Acuerdo	NO
Circular	NO
Decreto	NO
Ley	NO
Resolución	NO
Programa	EO
Plan	PL
Política	EO
Protocolo	LO
Proceso	EO
Procedimiento	LO
Proyectos	PL

EO: Pertenece a la categoría **Estrategia Organizacional**, documentos que soportan el enfoque del direccionamiento estratégico.

LO: Se agrupan en la categoría **Lineamientos Operativos**, documentos que describen los aspectos y políticas operativos del sistema de gestión organizacional. En él se pueden encontrar respuestas al cómo ejecutar las cosas dentro de la organización.

PL: Pertenece a la categoría de **Planes Institucionales**, a través de los cuales se instrumentalizan las directrices institucionales. En él se pueden encontrar respuestas al qué actividades planeamos ejecutar en la organización.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	10 de 45	

NO: Se agrupan en la categoría de **normatividad interna o externa**.

Normas. Cabe precisar que las normas se agrupan según sean internas o externas así:

Normatividad Externa: Son los actos administrativos externos a Metrosalud, elaborados para satisfacer los intereses colectivos.

Constitución Política, Tratados Internacionales – Leyes Internacionales, Leyes Orgánicas, leyes estatutarias, Leyes Especiales, Leyes marco, Decretos, Resoluciones, Acuerdos.

- Normatividad Interna:

Acuerdos, Resoluciones, Circulares

Por otro lado, para el sistema integrado de gestión son vitales las evidencias que permitan hacer trazabilidad de las acciones llevadas a cabo dentro del mismo. Para ello estas evidencias se agrupan en

Informes, reportes y registros. La conservación de estos documentos es obligatoria para todos los servidores, contratistas y personal de docencia servicio que desarrolla actividades para la ESE Metrosalud y su disposición y gestión documental se registrará por las tablas de retención establecidas en la empresa.

Para el manejo de registros se utilizará el formato Control de Registros (**NUEVO**) el cual estará disponible en cada proceso, y contendrá todo lo correspondiente al control de los registros. Cuando se genere un registro nuevo se deberá actualizar el formato correspondiente a cada proceso.

En caso de considerar que existe otro tipo de documento que deba hacer parte de la estructura del presente manual, este debe ser enviado por el jefe de la Unidad Administrativa a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, quien decidirá si amerita la creación de una nueva categoría o si puede estar inmersa en una de las ya existentes.

5.2.2. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS Y CLASES DOCUMENTALES

Políticas. Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos. Las políticas se definen y estructuran a partir de las políticas que define el estado y el propósito superior. Ver Plantilla y estructura de la política.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	11 de 45		

Modelos organizacionales. A través de los cuales se definen esquemas organizacionales, que contiene los referentes técnicos de carácter conceptual o teórico, sobre el cuales se basa el desarrollo de uno o varios elementos estratégicos. Ver plantilla y estructura del Modelo.

Programas. Son elementos estratégicos del sistema integrado de gestión organizacional, a través de los cuales se desarrollan las políticas institucionales. Ver plantilla y estructura del Programa.

Procesos. Elemento del sistema documental, definido por el conjunto de actividades mutuamente relacionadas con un objetivo común que interactúan para generar valor a través de los productos o servicios generados. Los procesos también se desarrollan a partir las políticas institucionales. Los procesos se elaboran en el aplicativo establecido para el sistema integrado de gestión, Ver plantilla del proceso de ser necesario.

Procedimientos. Documentos básicos del sistema, que describe cómo desarrollar una actividad de un proceso a través de tareas secuenciales. Los procedimientos se elaboran en el aplicativo establecido para el sistema integrado de gestión. En estos se describen los responsables de ejecutar las tareas. Ver plantilla del procedimiento de ser necesario.

Instructivos: Documentos que detallan los pasos necesarios para ejecutar una tarea de un procedimiento. Se utilizan cuando una tarea debe ser detalladas minuciosamente y en ellos pueden intervenir más de un cargo en su flujo de operación.

Metodologías. Documento que se utiliza para describir un conjunto de pasos que se siguen en una investigación o estudio y así mismo es concebida como el conjunto de métodos replicables para construir algo. Se estructura de forma modular y en ella se consignan los pasos o etapas que permitan ejecutar sistemáticamente una tarea. No detallan responsables de realizar estos pasos o etapas. Ver plantilla de Metodología.

Manuales. Documento que detalla la manera de operar una máquina, un equipo o un bien, detallan aspectos puntuales y se ubican en el nivel básico del sistema documental. No detallan responsables de realizar estos pasos o etapas. Ver plantilla de Manual.

Los manuales también son considerados como una compilación de instrucciones, procedimientos o métodos para el uso de un dispositivo, la corrección de un problema o el establecimiento de unos procedimientos. Incluyen criterios para la toma de decisiones; consolidan lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas que se convierten en instrumento guía de la acción.

Por ejemplo, un manual donde se consoliden todos los indicadores de una empresa.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	12 de 45		

Procedimientos Operativos. Documentos que detallan la manera de ejecutar una actividad clínica o administrativa. Su creación obedece a requerimientos de los entes de control externo y detallan los pasos que **un solo empleo determinado** debe realizar para ejecutar una actividad, es decir no presenta flujo de trabajo porque en él solo interviene un cargo. Ver plantilla de Procedimiento Operativo. Nota: Cuando en una actividad intervenga más de un cargo deberá utilizarse otra tipología, en muchos casos la tipología adecuada sería el instructivo. como

Guías MBE. Las guías de atención consignan un conjunto de recomendaciones o pautas de actuación sobre los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos más adecuados a utilizar ante todo enfermo con un determinado cuadro clínico o problema de salud a partir de evidencia objetiva de la práctica clínica. Básicamente se estructuran para abordar una patología clínica. Ver plantilla de Guía MBE.

Formato: Documento predeterminado para ser diligenciado en algún procedimiento de un proceso. Tipo documental que debe ser diligenciado utilizando una plantilla (de forma y contenido) previamente definida y asociada a un documento. El formato de un archivo es una forma particular de codificar información para su almacenamiento. Ver orientaciones para elaborar formatos.

Documentos técnicos: Documentos del sistema que no entran en ninguna de las categorías anteriores, cuyo tratamiento y codificación depende de un análisis detallado que se haga del mismo. Este se utiliza cuando es prácticamente imposible utilizar los otros tipos documentales. Ver plantilla de Documento Técnico.

Documentos Externos: Documentos externos al sistema que no obedecen a una codificación interna y que por motivos prácticos asume la organización como una herramienta útil dentro de su estructura documental. Para este tipo de documentos que pueden ser guías, instructivos, protocolos, entre otros, debe contarse con la revisión técnica de los jefes de área con la justificación de la necesidad.

Protocolo: Tipo documental que consigna los pasos obligatorios a seguir para abordar un aspecto específico ante una patología que debe ser aplicado obligatoriamente como está definido. Todo protocolo debe ponerse en consideración de la Oficina Asesora Jurídica. Ver plantilla de Protocolo.

Planes: Instrumentos de gestión donde se describe la estrategia organizacional, objetivos y metas organizacionales en el largo, mediano y corto plazo. Ver plantilla de Planes.

Proyectos: Tiene por objeto lograr unos resultados en un determinado período, en una zona geográfica delimitada, dirigido a grupo de beneficiarios para solucionar problemas específicos o mejorar una situación existente. Su documentación se utiliza para formalizar administrativamente el mismo. Ver plantilla de Planes institucionales.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	13 de 45	

Registros del sistema: Documento del sistema que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas, puede ser físico, impreso o magnético.

- **Informes:** Un informe es la descripción detallada de las características y circunstancias de un asunto específico. Recoge de manera clara y ordenada los resultados y hallazgos, y analiza los datos presentados, para ser comunicados a un grupo de interés determinado.
- **Reportes:** Son documentos que contiene una serie de datos y registros que puede estar o no ordenados, clasificados o graficados, pero que no contiene análisis de estos.
- **Registros:** Documentos del sistema organizacional que muestra la evidencia objetiva de las acciones ejecutadas de un proceso o procedimiento. En esta categoría caben actas, registros de asistencia, memorandos, correos electrónicos, Oficios.

Los documentos como Actas, Memorandos, Oficios, Correos electrónicos, Presentaciones los cuales soportan los procesos de apoyo, se encuentran estandarizados y reglamentados en el Manual para elaboración de documentos.

5.2.3. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA

Maestro de documentos. Los documentos de la estructura se manejan en una base de datos denominada **Maestro de documentos** gestionado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. En este se lleva el control de todos los documentos del sistema integrado de gestión, que incluyen los documentos internos y externos formalmente adoptados. Este debe permanecer actualizado y en el caso de que opere bajo un aplicativo o sistema informático debe generarse una copia mensual de este y salvaguardarse en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Los documentos del sistema integrado deben responder a los requisitos y estándares establecidos en las normas técnicas que determinen cada uno de los demás componentes del sistema. Además, dependerá exclusivamente de la necesidad o expectativa que tengan los miembros del equipo responsable de la documentación de un proceso. Por ejemplo, los documentos del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo estarán asociados a ese sistema específico y al líder designado para este.

Los documentos deben permitir uniformidad en los criterios de trabajo requeridos por el sistema, para ello deben estructurarse en el marco de una jerarquía que permita no sólo una documentación lógica y sistemática, sino una salvaguardia y recuperación sencilla y fácil por parte de cada uno de los usuarios de la información.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	14 de 45		

Para la redacción de los documentos se podrán utilizar el tipo de letra: Century Gothic, Tamaño 10. Los títulos y subtítulos se deben escribir en mayúscula y negrilla alineados a la izquierda. Interlineado sencillo a 1 espacio.

Debe mantenerse una numeración arábica máximo hasta el 4to nivel y debe ser generada la tabla de contenido de forma automática a partir de la estructura y numeración del documento.

Redacción: Todos los documentos deben redactarse en tercera persona.

- **Sencillez y brevedad:** Se recomienda redactar en forma clara y concisa, resumiendo lo indispensable con el fin de obtener concreción en los elementos del documento.
- **Permanencia:** Los documentos del sistema no deben contener tachones o enmendadura. En lo posible evite consignar normatividad específica, pues se corre el riesgo de quedar obsoleta.
- **Clara:** Todo el que lee la información la entiende igual, sin lugar a sesgos o interpretaciones particulares.
- **Consistente:** La información se desarrolla de acuerdo al objetivo del documento y su alcance, está redactada en forma ordenada.
- **Completa:** Se incluye toda la información requerida.
- **Terminología uniforme:** Todos los documentos deben ser redactados de forma comprensible por cualquier persona evitando en lo posible el uso de lenguaje en otro idioma, abreviaturas o siglas y palabras técnicas o especializadas (En ese caso se recomienda en cada documento).
- **Verdadera:** Toda la información corresponde con lo que se hace en la realidad.

5.2.3.1. ESTRUCTURA DE LOS FORMATOS A UTILIZAR EN LA DOCUMENTACIÓN:

Los documentos del sistema integrado de gestión organizacional deberán ser estructurados manteniendo un esquema general como se describe a continuación:

El encabezado, contiene:

- **Código:** Código asignado al documento de acuerdo al Maestro de Documentos. Para la codificación de documentos ver anexo 1.
- **Versión:** Da cuentas de la versión del documento.
- **Vigente a partir de:** Precisa la fecha desde la cual es vigente el documento.
- **Páginas:** Indica las páginas del documento.
- **Nombre del documento (Centrado)**
- **Logo símbolo registrado de Metrosalud. (Lado derecho)**

Ejemplo de encabezado:

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	15 de 45		

Código:	Código asignado al documento en el sistema	Nombre del documento (Nombre asignado al documento)	
Versión:	Versión del documento dentro del sistema		
Vigente a partir de:	Día, mes, año del a partir del cual está vigente el documento		
Página:	Páginas que contiene el documento		

El cuerpo, contiene la estructura definida para cada documento, según cada plantilla.

Terminación del documento.

Básicamente ésta contiene dos elementos, uno que consigna los responsables de la elaboración y la otra que contiene el control de cambios del documento.

ELABORADO POR:	
[Nombre del Jefe Inmediato del Área]	Cargo
[Nombre del Servidor]	Cargo
[Nombre del Servidor]	Cargo
[Nombre del Servidor]	Cargo
[Nombre del Servidor]	Cargo

Control de cambios, contiene:

Versión, Corresponde a la versión del documento. Para ello es necesario conocer cuál es la versión anterior del documento. Cuando el documento sea elaborado por primera vez la versión iniciará en 1.

Fecha, Corresponde al día, mes y año en que se realiza el cambio.

Descripción del Cambio o ajuste, Corresponde a la descripción concreta y concisa (Corta) de la modificación realizada al documento.

Razón del cambio o ajuste, Corresponde a la razón que motivó el cambio en el documento.

Responsable del cambio o ajuste, Corresponde al Líder del proceso que generó el cambio.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	16 de 45		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
Versión documento	dd/mm/aaaa	Describa de manera sucinta el cambio	Describa de manera sucinta por qué hace el cambio	Cargo responsable del cambio

Nota: Antes de la publicación del documento en el aplicativo, se deberá verificar que la versión y fecha de publicación que aparecen en el control de cambios corresponda con la versión y fecha del encabezado del documento y con la versión y fecha que aparece en el aplicativo.

Ejemplo de Control de Cambios.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	02/06/2020	Se ajusta el numeral 7.2 del instructivo de escucha activa incluyendo en este los insumos que requiere la auxiliar para hacer el proceso.	Para cumplir con los requerimientos del sistema único de habilitación.	Subgerente red de servicios

Utilización del formato correspondiente: Cada tipo de documento tiene una estructura determinada. Se debe seleccionar el formato adecuado de acuerdo al tipo de documento a elaborar.

Los tipos documentales denominados "Procesos" y "Procedimientos" serán elaborados en Plantillas electrónicas que se encuentran en el aplicativo para el sistema integrado de gestión. No obstante, en caso de requerirlo los responsables de documentarlos podrán apoyarse en las plantillas existentes para procesos y procedimientos.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	17 de 45		

5.2.3.2. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Codificación de procesos:

La codificación se asignará de conformidad con la estructura de procesos vigente, por lo cual cada proceso tiene un código asignado, en el cual se identifica el nivel y el consecutivo dentro del nivel.

- El primer dígito (X1) corresponde a la letra "P" que significa proceso.
- El segundo dígito (X2) corresponde a la letra que identifica el nivel del proceso, de la siguiente manera:
E: Nivel Estratégico
M: Nivel Misional
A: Nivel de Apoyo
V: Nivel de Evaluación
- El tercer y cuarto dígito (X3, X4) corresponde a un consecutivo del proceso dentro de cada nivel, inicia en 01.

La codificación de los procesos con la estructura actual del mapa de la organización queda de la siguiente forma:

TABLA 1. Codificación asignada a cada proceso

TIPO DE DOCUMENTO (X1)	NIVEL (X2)	CONSE (X3, X4)	PROCESO	CÓDIGO PROCESO (X1+X2+X3+X4)
P	ESTRATÉGICO (E)	01	Direccionamiento y planeación	PE01
		02	Desarrollo del sistema integrado de gestión	PE02
		03	Gestión del conocimiento y la innovación (Obsoleto)	PE03
		04	Gestión venta de servicios	PE04
		05	Gestión de la red de servicios	PE05
	APOYO (A)	01	Gestión jurídica	PA01
		02	Gestión del talento humano	PA02
		03	Gestión Logística	PA03
		04	Gestión del sistema de información	PA04
		05	Gestión financiera	PA05
		06	Gestión control interno disciplinario	PA06
		07	Gestión documental	PA07
		08	Gestión de Convenios	PA08
		09	Gestión de la Contratación	PA09

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	18 de 45		

TIPO DE DOCUMENTO (X1)	NIVEL (X2)	CONSE (X3, X4)	PROCESO	CÓDIGO PROCESO (X1+X2+X3+X4)
	MISIONAL (M)	01	Atención en p y p (Obsoleto)	PM01
		02	Atención ambulatoria	PM02
		03	Atención en urgencias	PM03
		04	Atención por hospitalización	PM04
		05	Atención quirúrgica	PM05
		06	Atención en laboratorio	PM06
		07	Atención en imagenología	PM07
		08	Gestión servicio farmacéutico	PM08
		09	Gestión docencia servicio (Obsoleto)	PM09
	EVALUACIÓN (V)	01	Gestión de la evaluación	PV01

Codificación de otros tipos documentales:

Para el sistema integrado de gestión los documentos siempre serán asignados a un proceso corporativo, por lo tanto, la codificación de cada tipo documental tendrá como base codificación asignada a cada proceso. El código asignado a cada tipo de documento se estructura de la siguiente manera:

- El primer, segundo, tercero y cuarto dígitos (X1, X2, x3, x4) corresponde al proceso al cual es asignado el documento. Estos dígitos se obtienen de la tabla 1.
- El quinto y sexto dígito (X5, X6) corresponde al tipo de documento el cual es asignado según tabla 2:

Nombre del documento	Identificación del documento
Políticas	PO
Modelos	MO
Programas	PG
Procedimientos	PR
Metodologías	ME
Manuales operativos	MA
Instructivos	IN
Guías MBE	GI
Guías Externas	GE
Protocolos	PT
Formatos	FR
Documentos Técnicos	DT

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	19 de 45		

Nombre del documento	Identificación del documento
Documentos Externos	DE

- El séptimo y octavo dígito (X7, X8) corresponde a un consecutivo asignado a cada tipo documental dentro del proceso, inicia en 01.

PROCESO AL QUE PERTENECE (X3, X4, X5, X6)	TIPO DE DOCUMENTO (X1, X2)	CONSECUTIVO DEL TIPO DOCUMENTAL (X7, X8)
PE01 - PE02 - PE03 - PE04 - PE05 - PA01 - PA02 - PA03 - PA04 - PA05 - PA06 - PA07 - PA08 - PA09 - PM01 - PM02 - PM03 - PM04 - PM05 - PM06 - PM07 - PM08 - PM09 - PV01	PO / MO / PG / PR / ME / MA / IN / GI / GM / GE / PT / FR / DI / ID / DT / DE	0199

De acuerdo con lo anterior, la codificación de los tipos de documentos en el sistema integrado de gestión sería como se muestra los siguientes ejemplos:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO AL QUE PERTENECE (X3, X4, X5, X6)	TIPO DE DOCUMENTO (X1, X2)	CONSECUTIVO DEL TIPO DOCUMENTAL (X7, X8)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Programa humanización	PE02 (Proceso Desarrollo del sistema integrado de gestión)	PG (Programa)	01	PE02 PG 01
Procedimiento o Egreso del usuario de cirugía	PM05 (Proceso atención en cirugía)	PR (Procedimiento)	05	PM05 PR 05
Manual de estructura documental	PE02 (Proceso Desarrollo del sistema integrado de gestión)	MA (Manual)	01	PE02 MA 01

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	20 de 45		

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO AL QUE PERTENECE (X3, X4, X5, X6)	TIPO DE DOCUMENTO (X1, X2)	CONSECUTIVO DEL TIPO DOCUMENTAL (X7, X8)	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Instructivo venopunción	PM04 (Proceso Atención en Hospitalización)	IN (Instructivo)	04	PM04 IN 04
Formato Cuadro de turno ambulancias	PM03 (Proceso atención en urgencias)	FR (Formato)	02	PM03 FR 02
Guía abordaje dolor abdominal agudo	PM02 (Proceso atención en urgencias)	GI (Guía)	01	PM02 GI 01
Metodología Paciente consultador frecuente	PE02 (Proceso Desarrollo del sistema integrado de gestión)	ME (Metodología)	02	PE02 ME 02

La codificación de documentos se hace por parte del aplicativo informático del SIG. Todos los documentos se crean vinculados al proceso (No se crean vinculados a procedimientos, ni a programas), con lo cual toda la codificación asignada se asocia a cada proceso.

5.2.4. **NORMATIZACIÓN**

Corresponde a las actividades que se realizan en Metrosalud con el fin de generar normas internas que regulan el qué hacer en la institución.

Debido a la complejidad y al volumen que reviste generar un acto administrativo por cada documento institucional que se formalice en el sistema integrado de gestión, Metrosalud cuenta con un procedimiento de aprobación sistemática de la documentación de cada proceso organizacional. Este procedimiento se diagrama en el **anexo 1** y a través de la ejecución de este se asegura que los documentos que se formalicen en el sistema integrado de gestión cumplan un flujo formal de revisión y aprobación.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	21 de 45		

Todo documento formalizado a través del sistema integrado de gestión se considera con la misma fuerza y categoría de una norma interna, su observancia y ejecución tendrá la misma exigencia que cualquier otro acto administrativo.

En caso de que algún documento pierda vigencia debe ser revisado y ajustado o eliminado en el sistema integrado de gestión siguiendo el mismo flujo formal de aprobación.

5.2.5. MANEJO DE DOCUMENTOS ORIGINALES Y COPIAS CONTROLADAS

Custodia de los documentos. Los documentos originales se mantendrán bajo custodia de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional en formato electrónico, mantenidos en una carpeta independiente con salvaguardia institucional Back up Mensual.

Toda la estructura documental del sistema integrado de gestión se conservará a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión vigente, allí reposarán todos los documentos del sistema.

Aquellos documentos que se manejen en las diferentes áreas y no estén formalizados a través del sistema integrado de gestión se consideran no formales y no deberán ir en contravía de los documentos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión. Cuando un servidor detecte que un documento informal afecte la ejecución de una actividad consignada en un documento formal, este deberá informar al líder del proceso al cual pertenece el documento y al Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Nota: No podrán entregarse copias de los registros excepto autorización expresa de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional o por decisión de las autoridades competentes.

Edición de documentos. Los líderes de proceso elaborarán los documentos definitivos asociados a cada proceso, en coordinación con los equipos de trabajo que se conformen para ello.

Los documentos definitivos surtirán el ciclo de aprobación formal que se tiene establecido por Metrosalud, este ciclo se ejecutará a través del aplicativo para el sistema integrado de gestión.

A partir de allí se realiza la radicación, codificación, edición y publicación definitiva por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. En el **anexo 1** se puede encontrar el flujograma que se sigue para formalización de documentos.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	22 de 45		

Nota: Cuando algún equipo de trabajo requiera modificar o ajustar alguno de los documentos existente debe solicitar a través del líder del proceso el archivo electrónico, quien lo obtendrá a través del aplicativo para el sistema integrado de Gestión o solicitando al Profesional responsable del sistema integrado de gestión por correo electrónico con la justificación del caso. Se exceptúan de este los Procesos y Procedimientos, que se deben solicitar por parte del líder del proceso a la Oficina Asesora de Planeación y desarrollo organizacional. Luego de que estos documentos sean creados, ajustados o redefinidos por los equipos de trabajo, se deberán entregar al líder del proceso o al gestor de proceso quien los tramitará a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión para su radicación, codificación, edición y publicación definitiva.

Publicación de los documentos, se hace siempre a través del aplicativo para el sistema integrado de gestión. Allí todos los documentos aparecerán en un visor de consulta. Ninguno de ellos puede descargarse excepto el tipo documental Formatos.

Todos los documentos internos formalizados a través del sistema integrado de gestión excepto los formatos o documentos descargables serán publicados con la leyenda – Los documentos institucionales están sujetos a actualización permanente de sus versiones. Serán puestos a disposición de los servidores de Metrosalud en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

Cuando un documento deba publicarse en otro medio de comunicación formal de la ESE Metrosalud, se hará siempre en formato PDF y con la leyenda - COPIA NO CONTROLADA - Fuente Century Gothic, Tamaño Automático – Color Gris – Distribución Diagonal.

Los documentos que sean solicitados por entes de control o como soporte o elemento de prueba se generarán en formato PDF con la leyenda (marca de agua) – COPIA NO CONTROLADA – Fuente Century Gothic, Tamaño Automático – Color Gris – Distribución Diagonal.

Retiro y despliegue del documento, cuando se produzca una nueva versión de un documento este se creará en el aplicativo de manera automática y el documento con su nueva versión quedará actualizado. Cuando la acción definida por el líder del proceso y su equipo de trabajo sea de eliminar un documento, el líder y/o el Gestor del proceso deberá enviar la solicitud de eliminación a través de correo electrónico al Profesional Especializado (Desarrollo Organizacional), quien realizará la anulación a través del aplicativo para el sistema integrado de gestión. El documento quedará eliminado, pero se mantendrá en al aplicativo solo para consulta autorizada.

Los documentos que hayan sido publicados en medios formales de comunicación, se deberán retirar de estos y si es del caso reemplazarlos por sus respectivas versiones en pdf que siempre deberán contar con la leyenda - COPIA NO CONTROLADA -.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	23 de 45	

El líder del proceso deberá comunicar el nuevo documento a todos los servidores que deban ejecutarlo. Podrá apoyarse en la aplicación de pruebas a los servidores para conocer el grado de conocimiento del documento.

La responsabilidad disciplinaria y legal por el uso de todo documento No Autorizado (**que no se encuentre formalizado a través del sistema integrado de gestión y montado en el aplicativo autorizado para el manejo de éste**) que sea utilizado en los diferentes puntos de la red, recae en el servidor que lo utilice y en el superior inmediato que lo autorice.

Vigencia de documentos.

La actualización de los documentos del sistema integrado de gestión obedece a un proceso planeado y ejecutado coordinadamente por el líder del proceso y/o el gestor del proceso y por el profesional especializado (Desarrollo Organizacional). Para ello se tendrán presente dos variables en la gestión de los documentos del sistema integrado.

Fecha de vencimiento del documento. Esta se refiere a la fecha límite a partir de la cual el documento debe ser revisado o pasaría a ser obsoleto.

Fecha de revisión del documento. Esta se refiere a la fecha en la cual el documento es revisado. Como consecuencia de esta revisión el documento podrá ser modificado o permanecer igual.

- En caso de que el documento sea modificado procederá con la generación de una nueva versión justificando lo correspondiente.
- En caso de que el documento permanezca igual deberá dejarse el registro de la fecha de revisión y la trazabilidad de los elementos revisados.

Revisión de un documento del sistema:

Debemos entender que un documento del sistema integrado de gestión básicamente consigna el enfoque de la organización frente a una o varias temáticas, es decir las directrices que deben seguirse para realizar una o varias actividades en Metrosalud.

Cuando:
Cuando un servidor identifique y comunique al líder del proceso o al gestor del proceso que el documento se encuentra desactualizado o incompleto.
Cuando un evaluador interno o externo identifique una no conformidad que genere una oportunidad de mejora que implique la actualización de uno de los documentos del sistema
Cuando se presente una actualización normativa que implique la revisión del enfoque (Documento)

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	24 de 45		

Cuando se identifique la necesidad de revisión del documento por la desactualización frente a la operación de la entidad

Quién y cómo se realiza
El líder del proceso al cual está asociado el documento designa el o los responsables de la revisión
El o los responsables designados revisan la documentación definen sus ajustes o la correspondiente supresión
El o los responsables designados presentan al líder del proceso para su correspondiente aval
El líder del proceso formaliza el documento revisado con el Profesional Especializado (Desarrollo Organizacional)

5.2.6. MANEJO DE DOCUMENTOS DE OTRAS ENTIDADES

Cuando realizados los análisis por parte del líder del proceso, el gestor de procesos y/o los equipos de trabajo respectivos se concluya que un documento externo deba ser adoptado en la ESE Metrosalud, su adopción se realizará siguiendo el mismo procedimiento que cuando se crea un documento en el sistema integrado de gestión. De igual forma sucederá con las actualizaciones que se realicen a los mismos documentos.

5.2.7. ASIGNACIÓN DE UN DOCUMENTO A UN CARGO:

Los documentos del sistema integrado de gestión siempre estarán asignados a un proceso y se vincularán a otros procesos o sistemas de gestión en donde estos se requieran. Por lo tanto, el responsable de un documento del sistema integrado de gestión es el líder del proceso al cual está asociado el documento. No obstante, existe la posibilidad de asignar un documento a un servidor específico, ya sea porque la temática que trata está asociada a su responsabilidad o porque tiene una competencia específica para definir o actualizar el enfoque (Documento).

Al asignar un documento a un cargo se asigna la responsabilidad de actualización y mantenimiento del mismo.

La aprobación de este tipo de documento sigue el mismo proceso que los demás documentos.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	25 de 45	

5.2.8. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los documentos del sistema integrado de gestión organizacional tienen las siguientes características:

1. Política.

Descripción de la política. Descripción del compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al **Qué, Cómo, Para qué.**

Marco normativo. Definición de la directriz gerencial o normatividad que soporta la política.

Campo de aplicación. Descripción de qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplican la implementación de la política.

Estrategias. Definición de las estrategias a utilizar para el logro de la política.

Implementación y evaluación. Definición de los medios para desplegar la política y los mecanismos de seguimiento al despliegue.

Define además los indicadores para medir el desempeño o implementación de la política y la ficha técnica para cada indicador.

Define a través de cuáles Programas, procesos o procedimientos se va a ejecutar la política.

PE02 FR 114 FR PLANTILLA POLÍTICA

2. Modelo:

Estructura:

- Introducción (Descripción general del Modelo donde se expresa la importancia de éste en el marco del sistema general de seguridad social en salud y del sector)
- Objetivo (Definir los propósitos buscados con el modelo, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Políticas relacionadas (Relacionar las políticas a las cuales se está apuntando con el programa)
- Marco Legal (Normas que lo sustentan o rigen).
- Marco teórico o conceptual (Descripción de los conceptos técnicos relevantes o esenciales en la definición del modelo)
- Esquema del modelo (Diagramación del modelo y su dinámica)
- Caracterización del Modelo:

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	26 de 45		

- Componentes (Objetos en que se desagrega el modelo y definen su organización. Se desagregan en elementos que lo identifican y caracterizan.
Todos los componentes deben ser definidos en términos del propósito que esperan lograr)
- Elementos (Son las unidades en que se desagrega cada componente.
Deben ser definidos y si es del caso desagregados en aspectos que permitan cuantificar su estructura)
- Definiciones o Conceptos (Glosario de términos que permitan ampliar la comprensión del modelo)
- Bibliografía/ Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Otros documentos que sirven de referencia para complementar el modelo y/o que se utilizan en el desarrollo del mismo).
- Anexos.

PE02 FR 111 FR PLANTILLA MODELO

3. Programa:

Estructura: (Se desarrolla en una plantilla electrónica del aplicativo para el SIG).

- Introducción (Descripción general del programa donde se expresa la importancia de éste)
- Objetivos (Definir los propósitos buscados con el programa, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Alcance (Área, procesos o población beneficiada con el programa, horizonte de tiempo que abarca el programa en caso de ser necesario)
- Políticas relacionadas (Relacionar las políticas a las cuales se está apuntando con el programa)
- Marco normativo (Normatividad que da soporte y origen al programa)
- Desarrollo del programa. (Contenido a través del cual se detalla cómo funciona el programa en la institución)
- Bibliografía / Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Otros documentos que sirven de referencia para complementar el programa y/o que se utilizan en el desarrollo del mismo).
- Anexos.

PE02 FR 117 FR PLANTILLA PROGRAMA

4. Proceso

Estructura: (Se desarrolla en una plantilla electrónica del aplicativo para el SIG).

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	27 de 45		

- Nivel del proceso, Proceso, Subproceso
- Unidad administrativa responsable, Cargo Líder del Proceso, Cargo Gestor del proceso
- Objetivo: Describe el qué y el para qué del proceso. Este debe corresponder con el contenido del documento y estar alineado con los objetivos definidos en la plataforma estratégica.
- Alcance: Establece la actividad inicial y la actividad final del proceso.
- Proveedor. Allí se enuncia el macroproceso, proceso o procedimiento interno o entidades externas, de los cuales dependen las entradas o insumos de las actividades.

Ejemplo de Proveedores:

- Proceso de gestión de la información
- Proceso de gestión de bienes y servicios
- Proceso de gestión del talento humano
- Entrada / Insumo: Se refiere a lo que se requiere para poder realizar las actividades del proceso, se enuncian en términos de información, documentos, insumos, etc. Estos deben guardar coherencia con los procesos proveedores, es decir se debe aclarar en el campo anterior cuál es el proveedor que lo suministra.

Ejemplo de entradas:

- Base de datos de usuarios activos por aseguradora
- Software de facturación
- Consultorio dotado
- Necesidades y Expectativas frente a las entradas: Se refiere a lo que se espera en cada actividad frente a las entradas o insumos, en términos de atributos de calidad y detalles específicos que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades.

Ejemplo de necesidades y expectativas frente a las entradas:

- Que el informe llegue el primer día de la semana antes del mediodía por correo electrónico.
- Que la base de datos se actualice a más tardar los primeros cinco días calendario de cada mes
- Salidas / Productos: Describe cuál es el producto o salida del proceso. Cada producto debe describirse en una fila independiente. Los productos están dados en términos de información, documentos, registros, etc:

Ejemplo de salidas:

- Usuario con cita asignada
- Factura
- Necesidades y Expectativas de las salidas: Se refiere a lo que esperan los clientes respecto a los productos o salidas, en términos de atributos de calidad y detalles específicos

Ejemplo de necesidades y expectativas frente a las salidas:

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	28 de 45		

- Que la cita se haya asignado con el profesional elegido por el usuario y/o su familia
- Que la factura se haya hecho acorde a la contratación vigente y tenga los soportes requeridos de acuerdo al tipo de atención
- Clientes. Allí se enuncia el macroproceso, proceso o procedimiento interno o entidades externas, que reciben las salidas o productos de las actividades. Cabe aclarar que una salida puede tener uno o varios clientes
Ejemplo de clientes:
 - Procedimiento de atención por consulta ambulatoria
 - Procedimiento de facturación a entidades
 - Aseguradoras
 - Usuario y/o su familia
- Actividades del proceso: Corresponde a las etapas que componen el proceso deben ser Ordenadas, Lógicas y secuenciales. Las actividades deben presentarse en el orden lógico.
 - Se describe iniciando con un verbo en infinitivo que denote una acción concreta que se ejecuta con el proceso.
 - Debe tener completa relación con el objetivo del proceso.
- Indicadores del proceso: Se relacionan aquí los indicadores que existen en la organización y que pueden dar cuenta de los atributos de calidad identificados durante la descripción de las necesidades y expectativas de las salidas o productos. Se deben elegir entre 3 o 4 indicadores principales

PE02 FR 116FR PLANTILLA PROCESO

5. Procedimiento:

Los procedimientos tienen una plantilla definida para diligenciar en el aplicativo del SIG.

Estructura:

- Nivel del proceso (Corresponde al Macroproceso al cual pertenece el proceso)
- Proceso (Corresponde al proceso al cual pertenece el procedimiento)
- Cargo Líder: (Corresponde al cargo que lidera el procedimiento, en este caso se describe el Jefe del área organizacional a la cual pertenece el procedimiento)
- Objetivo: Describe el qué y el para qué del proceso. Este debe corresponder con el contenido del documento y estar alineado con los objetivos definidos en la plataforma estratégica.
- Alcance: Establece la actividad inicial y la actividad final del proceso.
- Tarea o etapa: Corresponde a las etapas que componen el procedimiento deben ser Ordenadas, Lógicas y secuenciales.
 - Se describe iniciando con un verbo en infinitivo que denote una acción concreta que se ejecuta con el procedimiento.
 - Debe tener completa relación con el objetivo.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	29 de 45		

- Responsable (Corresponde al cargo que ejecuta la Acción definida en el procedimiento).
- Descripción tarea o etapa: Describe las acciones que conforman el procedimiento. De igual forma deben describirse comenzando con un verbo en infinitivo)
- Registro o documento (Corresponde a la evidencia objetiva donde queda consignada la ejecución de la acción, no todas las acciones requieren evidencia).
- Punto de control (Corresponde a la acción de control a realizar en un área crítica del procedimiento como consecuencia del análisis de riesgos). Se relaciona dentro del procedimiento como una acción más pero en la casilla se escribe “*”.
- Formatos utilizados (corresponde a las formas organizacionales formalmente definidas que son usadas en el procedimiento).
- Otros documentos de apoyo al procedimiento (Corresponde a los documentos complementarios que son necesarios en el procedimiento)
- Fallas Posibles (Fallas potenciales identificadas en el procedimiento)
- Otras consideraciones técnicas a tener en cuenta (Elementos adicionales que permiten ampliar la manera de ejecutar el procedimiento).

PE02 FR 115 FR PLANTILLA PROCEDIMIENTO

6. Metodologías

Estructura: Ver FR plantilla Metodología

- Introducción (Descripción general de la metodología donde se expresa la importancia de ésta)
- Objetivos (Definir los propósitos buscados con la Metodología, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Políticas relacionadas (Relacionar las políticas a las cuales se está apuntando con la metodología)
- Marco teórico o conceptual (Descripción de los conceptos técnicos relevantes o esenciales en la definición de la metodología – Algo corto no más de 1 página)
- Desarrollo de la Metodología. (Desarrollo de los componentes metodológicos)
- Bibliografía / Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Relación alfabética de otros documentos que sirven de referencia para complementar la metodología, incluye formatos, instructivos, instrucciones, instrumentos y otros documentos que se utilizan en el desarrollo de la misma).
- Anexos

PE02 FR 110 FR PLANTILLA METODOLOGÍA

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	30 de 45	

7. Manuales Operativos

Los Manuales operativos pueden tener dos tipos de Origen: Interno o Externo. Cuando el origen del Manual sea interno (Es decir, se genere internamente en Metrosalud) seguirá la siguiente estructura. Pero cuando el origen se externo asumirá la estructura del ente generador.

Estructura: Ver FR plantilla Manual

- Introducción (Descripción general de lo que abarca el Manual)
- Objetivos (Definir los propósitos buscados con el programa, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Alcance (Área, procesos o población beneficiada con el programa, horizonte de tiempo que abarca el programa en caso de ser necesario)
- Políticas relacionadas. (Relacionar las políticas a las cuales se está apuntando con el programa)
- Desarrollo del Manual. (Describa secuencialmente los elementos que componen el manual y detalle el contenido de cada uno de estos)
- Marco Normativo (Describa las normas que soportan o articulan el manual)
- Marco Operativo (Describa secuencialmente los elementos que componen el manual y detalle el contenido de cada uno de estos)
- Definiciones o Conceptos (Glosario de términos que permitan ampliar la comprensión del manual)
- Bibliografía / Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Relación alfabética de otros documentos que sirven de referencia para complementar el manual operativo).
- Anexos

PE02 FR 109 FR PLANTILLA MANUAL

8. Instructivo

Los instructivos pueden tener dos tipos de Origen: Interno o Externo. Cuando el origen del instructivo sea interno (Es decir, se genere internamente en Metrosalud) seguirá la siguiente estructura. Pero cuando el origen se externo asumirá la estructura del ente generador.

Estructura: Ver FR plantilla Instructivo

- Nivel de proceso: Nivel del proceso al cual pertenece el instructivo (Estratégico, Misional, Apoyo, Evaluación)
- Proceso: Al cual pertenece el instructivo.
- Procedimiento: Al cual pertenece el instructivo.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	31 de 45	

- Equipo de trabajo responsable: Se refiere al grupo que lidera la aplicación y ejecución del procedimiento.
- Cargo Líder: Líder de proceso al cual pertenece el instructivo.
- Objetivo: Define el qué, cómo y para qué del instructivo de trabajo.
- Alcance: Donde inicia y donde termina.
- Entrada (insumos necesarios). Se refiere a los insumos que actúan como entrada para ejecutar el instructivo.

Se enuncian en términos de información, documentos, insumos, etc.

Ejemplo de entradas:

- Base de datos de usuarios activos por aseguradora
- Software de facturación
- Consultorio dotado
- Acciones o etapas: Definen Actividades macro que se deben desarrollar y se detallan en una o varias descripciones.
- Responsables: Describen los cargos que son garantes de ejecutar las acciones del instructivo.
- Descripción. Son la desagregación de las acciones y definen tareas puntuales. Se requieren para precisar el cómo. Se describen comenzando con un verbo en infinitivo que denote una acción concreta.
- Registro o documento: Se refiere a lo que se puede generar como resultado de la descripción, no necesariamente todas las descripciones generan un registro o documento.
- Criterios a tener en cuenta: En este se precisan los elementos relevantes para llevar a cabo todas las actividades del instructivo
- Formatos utilizados: Para detallar los formatos que se diligencian durante el desarrollo de la descripción de actividades.

PE02 FR 108 FR PLANTILLA INSTRUCTIVO

9. Procedimiento operativo

Describe los pasos secuenciales a seguir para realizar una actividad específica. Describe los pasos que un solo cargo debe ejecutar para cumplir con la tarea.

Estructura: Ver FR plantilla Procedimiento operativo

- Nivel de proceso: Nivel del proceso al cual pertenece el instructivo (Estratégico, Misional, Apoyo, Evaluación)
- Proceso: Al cual pertenece el instructivo.
- Procedimiento: Al cual pertenece el instructivo.
- Equipo de trabajo responsable: Se refiere al grupo que lidera la aplicación y ejecución del procedimiento.
- Cargo Líder: Líder de proceso al cual pertenece el instructivo.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	32 de 45	

- **Objetivo:** Define el qué, cómo y para qué del instructivo de trabajo.
- **Alcance:** Donde inicia y donde termina.
- **Entrada (insumos necesarios).** Se refiere a los insumos que actúan como entrada para ejecutar el instructivo.

Se enuncian en términos de información, documentos, insumos, etc.

Ejemplo de entradas:

- Base de datos de usuarios activos por aseguradora
- Software de facturación
- Consultorio dotado
- **Acciones o etapas:** Definen Actividades macro que se deben desarrollar y se detallan en una o varias descripciones.
- **Responsables:** Describen los cargos que son garantes de ejecutar las acciones del instructivo.
- **Descripción.** Son la desagregación de las acciones y definen tareas puntuales. Se requieren para precisar el cómo. Se describen comenzando con un verbo en infinitivo que denote una acción concreta.
- **Registro o documento:** Se refiere a lo que se puede generar como resultado de la descripción, no necesariamente todas las descripciones generan un registro o documento.
- **Criterios a tener en cuenta:** En este se precisan los elementos relevantes para llevar a cabo todas las actividades del instructivo
- **Formatos utilizados:** Para detallar los formatos que se diligencian durante el desarrollo de la descripción de actividades.

PE02 FR 444 FR PLANTILLA DOCUMENTO TÉCNICO PARA PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

10. Formato:

Los formatos pueden tener dos tipos de Origen: Interno o Externo. Cuando el origen del formato sea interno (Es decir, se genere internamente en Metrosalud) seguirá la siguiente estructura. Pero cuando el origen se externo asumirá la estructura del ente generador.

- **Recomendaciones generales en la elaboración de formatos. La plantilla de formato dependerá de los campos y variables, así como si es electrónico o físico.**

Deben contener claramente identificados los campos a diligenciar.

Evitar dualidades entre campos de un mismo formato.

Determine los campos necesarios para diligenciar el formato.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	33 de 45		

Separe claramente los campos del formato.

Establezca los responsables de diligenciar cada campo del formato.

Estructure el formato de manera tal que este pueda ser diligenciado sistema automáticamente, sin reprocesos ni retrocesos en su diligenciamiento.

Elabore las instrucciones para el diligenciamiento del mismo en una hoja anexa.

11. Guía de Práctica Clínica

Las guías de práctica clínica pueden tener dos tipos de Origen: Interno o Externo. Cuando el origen de la guía se interno (Es decir, se genere internamente en Metrosalud) seguirá la siguiente estructura. Pero cuando el origen se externo asumirá la estructura del ente generador.

Estructura: Ver FR plantilla Guía MBE. Este tipo documental se utiliza para desarrollar las orientaciones técnicas que los profesionales del área de la salud deben realizar para abordar patologías específicas que presentan nuestros pacientes.

- Introducción (Descripción general de lo que abarca la guía)
- Metodología: Da cuenta de los aspectos metodológicos con los cuales se definió la guía.
- Objetivos (Definir los propósitos buscados con la guía, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Población objeto (Describe el grupo poblacional al que va dirigido la guía)
- Marco teórico o conceptual (Descripción de los conceptos técnicos relevantes o esenciales en la definición de la guía)
- Desarrollo de la guía (Desarrollo de los ítems que debe contener la guía)
- Bibliografía / Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Relación alfabética de otros documentos que sirven de referencia para complementar la guía).
- Anexos (Documentos e instrucciones anexas que detallan o complementan los abordajes definidos en la guía).

PE02 FR 106 FR PLANTILLA GUÍA

12. Protocolo:

Estructura: Este tipo documental se utiliza específicamente para documentos externos. Se asumirá la estructura que el documento traiga del ente generador.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	34 de 45	

PE02 FR 431 FR PLANTILLA PROTOCOLO

13. Documentos técnicos:

Documentos del sistema que no entran en ninguna de las categorías anteriores, cuyo tratamiento y codificación depende de un análisis detallado que se haga del mismo. Este se utiliza cuando es prácticamente imposible utilizar los otros tipos documentales. No se especifica estructura para el mismo, pero se trata de mantener la misma contextura de los demás documentos en cuanto a estilo, forma, encabezado y pie de página.

Para los documentos internos se exigirá como básico que contenga:

- **Propósito del documento** (Descripción sencilla del fin que se pretende con el procedimiento)
- **Contenido del documento** (Consigne los detalles del documento)

Cualquier otro documento externo que no se describe en las categorías anteriores será creado y codificado en el SIG bajo este tipo documental.

Planes: Estos instrumentos de gestión se registrarán por la siguiente estructura. En estos se consignarán cuáles son los lineamientos básicos del plan tratado.

- Introducción (Descripción general de lo que abarca la guía)
- Objetivos (Definir los propósitos buscados con el programa, en términos prácticos establecer el qué y el para qué)
- Alcance (Área, procesos o población beneficiada con el plan).
- Políticas relacionadas. (Relacionar las políticas a las cuales se está apuntando con el plan)
- Marco teórico o conceptual (Descripción de los conceptos técnicos relevantes o esenciales en la definición del plan)
 - Desarrollo del plan (Detalle de cómo se desarrolla el plan en la institución que incluye la formulación, el implementación y despliegue, el seguimiento - monitoreo y la evaluación de este):
 - Formulación (Describa cómo se formula el plan el plan incluyendo cómo se hace el diagnóstico del mismo)
 - Implementación y despliegue (Describa cómo se da a conocer el plan y cómo se debe implementar el mismo en toda la organización)
 - Seguimiento – Monitoreo (Detalle cómo se hace el seguimiento y monitoreo al plan y sus metas y actividades)
 - Evaluación (Indique cómo y cada cuánto se hace la evaluación del plan, así como a quién o quiénes se debe reportar).

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	35 de 45	

- Definiciones o Conceptos (Glosario de términos que permitan ampliar la comprensión del manual)
- Bibliografía / Webgrafía (Relación alfabética de las fuentes documentales consultadas)
- Documentos relacionados (Relación alfabética de otros documentos que sirven de referencia para complementar el plan).
- Anexos (Documentos e instrucciones anexas que detallan o complementan los abordajes definidos en el plan).

PE02 FR 105 FR PLANTILLA DOCUMENTO TÉCNICO

A partir de los nuevos requerimientos normativos, los documentos generados o actualizados a través del sistema integrado de gestión cuentan con una ficha normativa que da cuenta de las variables relevantes de la elaboración del documento. Esta ficha no aplica para los tipos documentales Formato ni para los documentos externos. Dado el volumen de documentos que soportan el sistema único de habilitación y los procesos institucionales la ficha normativa de información documentada se irá añadiendo a los documentos nuevos o actualizados, empezando por aquellos generados a partir del 22/08/2022.

Todos los documentos deben incluir la siguiente ficha normativa de la información documentada, antes de la tabla de control de cambios.

FICHA NORMATIVA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
ALCANCE	(Describa o referencie el alcance tal como aparece en el documento)
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	(Describa o referencie la bibliografía o webgrafía tal como aparece en el documento. Aquí también se describe la normativa utilizada)
ENFOQUE DIFERENCIAL	Ver documento PE02 DT 496 DT DOCUMENTO TÉCNICO ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL
TALENTO HUMANO	(Describa o referencie el talento humano tal como aparece en el documento)
EQUIPOS BIOMÉDICOS	(Describa o referencie el los equipos biomédicos tal como aparece en el documento), en caso de no requerirse escribir No aplica.
MEDICAMENTOS	(Describa o referencie los medicamentos tal como aparece en el documento) en caso de no requerirse escribir No aplica.
DISPOSITIVOS MÉDICOS	(Describa o referencie los dispositivos médicos tal como aparece en el documento) Cualquier instrumento, aparato, artefacto, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, destinado para uso en seres humanos en asuntos de salud. También son considerados dispositivos médicos los componentes, partes, accesorios o software que hacen posible la adecuada utilización de estos dispositivos. en caso de no requerirse escribir No aplica.
INSUMOS REQUERIDOS	(Describa o referencie los insumos diferentes a los medicamentos, dispositivos médicos y equipo biomédico que se requieren en el documento, tal como aparece en él) en caso de no requerirse escribir No aplica.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	36 de 45		

5.2.9. MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN.

La documentación que soporta el Sistema Integrado de Gestión Organizacional y los procedimientos debe obedecer a una secuencia lógica de elaboración, revisión y aprobación de los documentos del sistema de procesos.

En el anexo 1 se resume el esquema con el flujo de trabajo que sufren los documentos para ser aprobados cuando se presenta una mejora.

Es importante por lo tanto tener presente que para la mejora de cada uno de los procesos y procedimientos del sistema no se requiere un nuevo acto administrativo (Resolución) para realizar el ajuste del mismo. El registro de mejora del procedimiento con su consecuente diligenciamiento y firma por parte de los responsables en lo relativo a la elaboración, revisión y aprobación de cualquiera de los documentos del sistema de procesos se constituye en el aval formal para cualquiera de ellos.

La estructura documental tendrá revisión cada 4 años, período a partir del cual dará pie a la revisión de los documentos que allí se incluyan.

5.2.10. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El propósito del seguimiento y la evaluación es la determinación del avance que se va teniendo hacia la obtención de los resultados y de las situaciones finales que nos hemos propuesto, así como la obtención de aprendizajes durante este proceso.

Este componente está concebido en el marco de tres niveles de actuación:

El primero da cuenta del seguimiento que sobre cada documento de la estructura debe realizarse por parte de cada Unidad Administrativa, el cual pretende encausar al responsable, según el nivel, de monitorizar el estado en que se encuentran los diferentes documentos con el fin de realizar las intervenciones necesarias que permitan corregir las desviaciones. El seguimiento se concibe como una actividad sistemática, de carácter preventivo y fundamentado en el monitoreo de los avances alcanzados.

El segundo da cuenta de un proceso de Autoevaluación, enmarcado en los principios y valores organizacionales, sin dejar de lado los aspectos procedimentales y metodológicos que lo enmarcan. Este se concibe como una actividad propia de los Jefes de las Unidades Organizacionales, de carácter preventivo, que no sólo involucra la remisión de una información, sino la realización de un proceso evaluativo con la participación de todos los

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	37 de 45		

intervinientes del área o proyecto, que incluye la elaboración de un análisis crítico de los resultados logrados y los procesos desarrollados para establecer de forma autónoma actividades de intervención para lograr los resultados esperados por la organización.

El tercero da cuenta de un proceso de evaluación de la gestión, enmarcado en instrumentos, metodologías y procedimientos institucionales definidos para tal fin. Este se concibe desde el punto de vista del análisis crítico de los resultados alcanzados por la gestión de la institución, no de cada una de las áreas o proyectos, que involucre además de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, a la alta dirección y a la Junta Directiva.

Cambio de versión:

El cambio de versión corresponde a la magnitud del ajuste a realizar al documento. Cuando identifiquen errores de escritura, ortografía o redacción que no afecte la secuencia, el objetivo y el alcance (cuando se requiera) del proceso no amerita modificarse la versión.

Cuando haya lugar a una actualización del documento por nombre, cambio de código, objetivo, alcance o secuencia de las actividades del proceso en diferentes niveles debe soportarse con un cambio de versión.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	38 de 45		

6. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Modelo de operación por procesos: Ruta de la organización que presenta de manera lógica e integral la alineación de la Misión y visión de Metrosalud en la Gestión de procesos. El Modelo Operativo de Procesos de Metrosalud es la representación gráfica (esquema) de los niveles de la estructura de procesos: Macroprocesos, Procesos, Procedimientos.

Para todos los efectos cuando se trate el Modelo Operativo de Procesos se hará referencia al Sistema de Procesos Corporativo.

Documento: Información contenida en algún medio, tales como: Papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía, plano, esquema, diagrama, muestra o patrón, o combinación de estos, que soporta la operación de la E.S.E. Metrosalud.

Documentación Externa: Conjunto de documentos emitidos por entes externos de la entidad que se utiliza como insumo para la ejecución de los procesos de la E.S.E. Metrosalud.

Documento interno: Es aquel emitido por la E.S.E. Metrosalud en desarrollo de su objeto misional.

Normalizar el procedimiento: Se refiere a la generación de las normas internas que componen un procedimiento. Para ello el primer paso es documentar el procedimiento en los formatos institucionales, de forma tal que refleje la situación actual.

Diagrama de flujo: Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento. Existen numerosos diagramas que se pueden utilizar, lo importante es que muestren de manera simple y sencilla un procedimiento.

Los diagramas de flujo requieren estandarizar su simbología, para poderlos entender.

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	39 de 45		

7. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- <http://www.ijponline.com/marcologico/resumido.html>. ZOPP es la sigla de la denominación alemana que especifica la Planificación de Proyectos orientada a Objetivos.
- GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA POLICÍA NACIONAL, Versión 01, 2008.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicio.
- <http://www.congresovisible.org/democracia/congreso/funciones/leyesymayorias/>
- Definiciones de actos administrativos.
- <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=1821>
- Definiciones de actos administrativos.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PE01 ME 03 METODOLOGÍA GESTIÓN POR PROCESOS

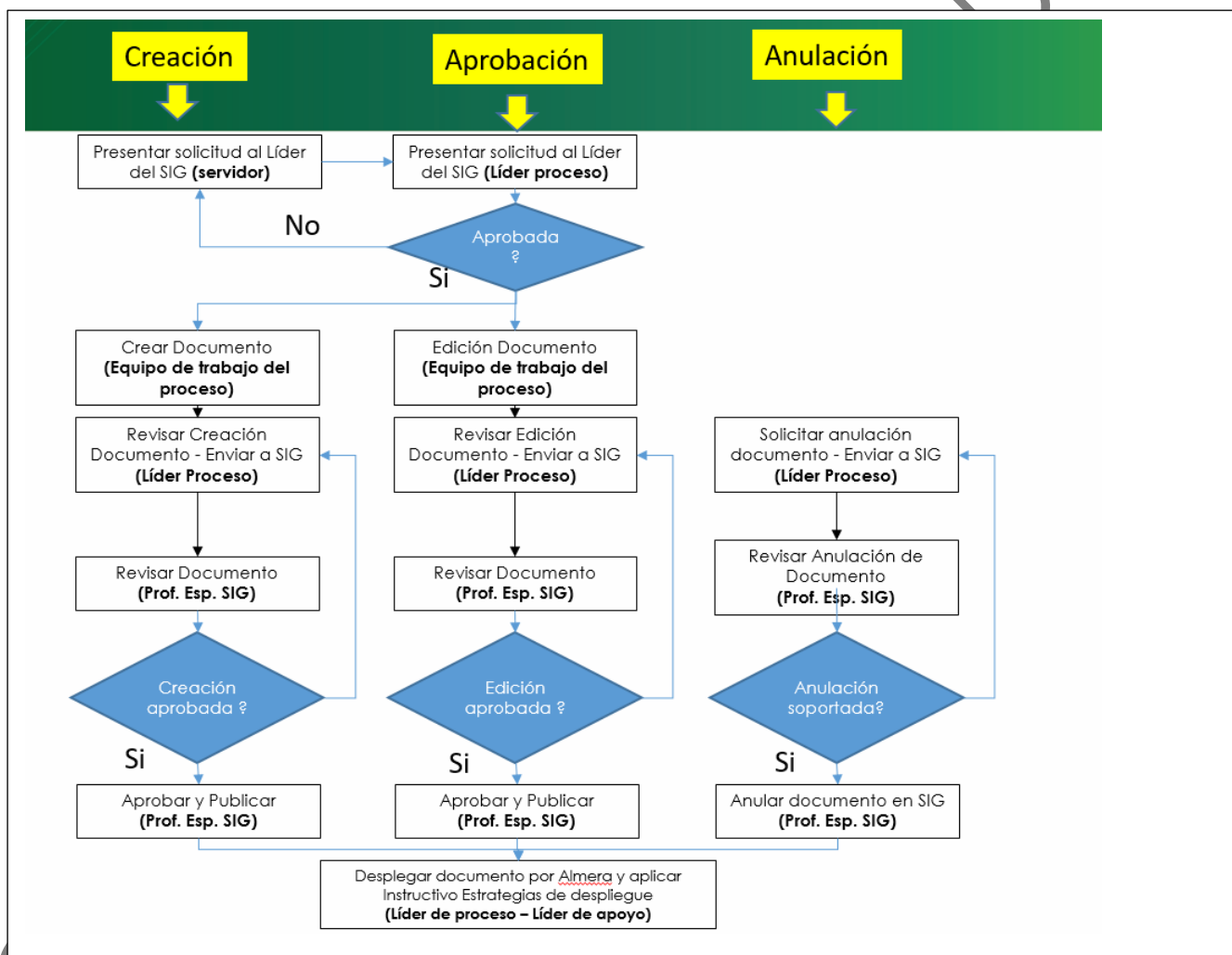
COPIA NO CONTROLADA

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	40 de 45	

9. ANEXOS.

9.1. ANEXO 1. Flujo de aprobación de los documentos:

Los documentos del sistema tienen un flujo de aprobación el cual se obtiene dependiendo del tipo documental que se esté hablando, sin embargo, todos surten una secuencia lógica para lograr esto.



Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO. 	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	41 de 45		

Preparación del documento. Elaboración del documento por los designados (Equipo de trabajo)

Revisión del documento y envío para aprobación. Lo realiza el líder del proceso y su gestor de proceso. Lo envían al profesional especializado encargado del SIG.

Aprobación del documento y publicación. Este está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Despliegue del documento. Está a cargo del líder del proceso y/o los jefes de las unidades administrativas.

Sólo los procesos caracterizados, las políticas y los procedimientos serán **aprobados** por el Gerente de la ESE Metrosalud. Los demás documentos sólo tendrán como requisito la **preparación (Elaboración)** por parte de un equipo de trabajo y la **revisión** por parte del Líder del Proceso.

ELABORADO POR:	
Nombre: Luz María Ramírez Correa	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
Nombre: Diego Jokhe Cossio Betancur	Cargo: Profesional Especializado.

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
04	20/04/2018	Se ajusta el manual acorde con la metodología de procesos	Se actualizó el manual para dar respuesta a consideraciones técnicas que incluyen la trazabilidad de los documentos del sistema integrado de gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
01 Almera	01/10/2019	Se crea el manual de estructura documental en Almera	Para poner en operación el SIG.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
02 Almera	21/04/2020	Se ajusta el manual de estructura documental de acuerdo a la nueva	El manual se encontraba desactualizado frente a los contenidos y los flujos	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	42 de 45		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		dinámica definida por el aplicativo del SIG.	de trabajo establecidos por el software del SIG.	Desarrollo Organizacional
03 Almera	24/08/2021	Se ajusta el Manual de estructura documental en los siguientes aspectos: Se retira la tipología Instrucciones (numeral 5.4.12). Se agrega todo lo que corresponde a la formalización de documentos (constituyen norma interna). Se agrega el ítem 3.5.3 Normatización, a través del cual se especifica la fuerza y categoría de los documentos del sistema integrado de gestión.	El manual se encontraba desactualizado, era necesario especificar el manejo y categoría de los documentos que se formalizan a través del sistema integrado de gestión. Así como eliminar de la tipología documental las Instrucciones.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
04 Almera	22/08/2022	Se ajusta el manual de estructura documental en lo correspondiente al contenido de cada tipología documental, se incluye la ficha de información normativa y se ajustan todas las plantillas técnicas para elaboración de	El manual se encontraba desactualizado y debió ajustarse para cumplir requerimientos de vigilancia y control relativos a la ficha de información normativa. Asimismo, se redefinió el tiempo de revisión de los documentos a 4 años.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO. 
Versión:	05	
Vigente a partir de:	30/06/2024	
Página:	43 de 45	

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		documentos. Se agregan aspectos de relativos al control de los documentos.	Se ajustó el alcance, se elimina la guía operativa y las instrucciones de la tipología de la estructura documental, las cuales se irán retirando a medida que se vayan actualizando los demás documentos. Se agrega el control de registros para el manejo de los mismos. Se ajustan los contenidos y formatos de las tipologías documentales. Se definen aspectos operativos del maestro de documentos y el tipo de numeración que se utiliza. ajustaron todos los formatos y plantillas que se deben usar para elaborar los documentos. Se especifica el manejo de las copias de los documentos.	

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO. 	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	44 de 45		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
05 Almera	30/06/2024	Se ajusta el manual de estructura documental en lo correspondiente a: Se equiparán las responsabilidades de líder de proceso y gestor de proceso a lo largo del documento. Se precisa el numeral 5.2.5. Manejo de documentos originales y copias controladas. Se indica qué pasa con los documentos que no están formalizados en el sistema integrado de gestión. Se da clara cuenta de qué debe hacerse para la anulación de un documento del sistema integrado de gestión y la responsabilidad disciplinaria y legal por el uso de un documento no autorizado. De igual forma se indica la posibilidad de aplicar pruebas de conocimiento a los servidores para apoyar la	El manual se encontraba desactualizado y debió ajustarse para cumplir requerimientos de múltiples necesidades.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Código:	PE02 MA 97	MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL. SIGO.	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	30/06/2024		
Página:	45 de 45		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		apropiación del enfoque. Se especifica la vigencia de un documento y la revisión de un documento qué trámite surte. Se agrega el numeral 5.2.6 Manejo de un documento externo. Se agrega numeral 5.2.7 Asignación de un documento a un servidor.		