

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Proporcionar orientaciones para el cumplimiento de la directriz presidencial de “Política Cero Papel”, determinando estrategias y buenas prácticas a implementar en el consumo de papel de tal manera que se promueva el compromiso y sentido de responsabilidad de directivos y funcionarios de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P y se contribuya con la sostenibilidad y equilibrio del medio ambiente.

2. ALCANCE

Inicia con la adopción de la directriz “Política Cero Papel”, la cual está dirigida tanto a los responsables de la toma de decisiones en las entidades como a los demás trabajadores, con el propósito de que la implementación de las buenas prácticas se extienda en la empresa en todos sus niveles.

La Política orienta una primera etapa en la implementación de la iniciativa cero papel, comenzando con los recursos, tecnología y condiciones que se encuentran disponibles actualmente en las entidades; así mismo el seguimiento, identificación e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora que permitan mantener la estrategia.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Cero papel:** Es un aporte de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Herramientas Tecnológicas:** son elementos, programas y aplicaciones como computadores, software, redes sociales, correo electrónico- entre otras- que pueden ser utilizadas en diversas funciones y están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones.
- **Internet:** es una red mundial de redes de ordenadores que permite la comunicación instantánea con cualquier ordenador del mundo, a la vez que nos permite compartir recursos.
- **Comunicación:** Intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor.
- **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación, agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.
- **Dominio de internet:** es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.
- **Hardware:** Conjunto de unidades físicas, circuitos y dispositivos que componen un sistema informático
- **Nube:** Espacio virtual para almacenar información.
- **Tecnología:** conjunto de conocimientos, instrumentos y métodos técnicos usados en un sector.
- **Software:** Conjunto de programas, lenguajes de programación y datos que controlan que el ordenador funcione y realice determinadas tareas.
- **Página Web:** consiste en un documento electrónico que contiene información, cuyo formato se adapta para estar insertado en la Wide Web, de manera que los usuarios puedan entrar a la misma por medio del uso de un navegador.

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 2 de 9

4. RESPONSABLE

Con relación a la definición, implementación gestión, seguimiento y mejora de la “política de cero papel” y las estrategias de buenas prácticas, en la Empresa de Aseo de Bucaramanga, las responsabilidades se detallan, así:

a) Gerente(a)

Dar las directrices para la construcción, implementación y mejora permanente de la política cero papel

- Asignar líder
- Asignar recursos
- Autorizar tiempos para jornadas de sensibilización y socialización
- Hacer seguimientos al cumplimiento de la política

b) Líder del proceso Planeación y TICS

- Definir la política cero papel y estrategias de buenas prácticas
- Socializar la política definida y las buenas prácticas
- Realizar jornadas de sensibilización para el cumplimiento de la política establecida (buenas prácticas y beneficios)
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las estrategias
- Capacitar a los funcionarios de la Empresa de Aseo de Bucaramanga sobre la implementación de la política de cero papel y estrategias de buenas prácticas
- Capacitar sobre el uso de nuevas tecnologías y herramientas TICS
- Administrar las herramientas, capacitar a los funcionarios para su uso y proponer las mejoras necesarias para la pertinencia en la gestión de la información, las comunicaciones y la conectividad Recomendar mejoras en la adquisición y uso de las herramientas tecnológicas
- Realizar auditorías a los demás procesos para el cumplimiento del presente documento

c) Líderes de los demás procesos

- Instar a los funcionarios que integran el proceso que lideran, para que lleven a cabo las actividades y buenas prácticas para cumplir la política de cero papel y las estrategias.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las estrategias en el proceso que lideran.

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 3 de 9

5. CONDICIONES GENERALES

- Accesible y fácil de localizar para la prestación eficiente de los servicios por parte de los funcionarios y contratista.
- Contribuir a la construcción de indicadores que permitan calcular el impacto generado por las medidas adoptadas en la reducción del consumo de papel y sustitución de este en procedimientos y tramites.
- Contribuir a minimizar los impactos ambientales adversos, a través del uso racional y sostenible de papel.

6. NORMATIVIDAD

*Decreto 103 de 2015, del 20 de enero de 2015, el cual reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 POLÍTICA CERO PAPEL

“La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P., determina, implementa, innova y mejora continuamente las estrategias que promuevan el cumplimiento la directriz Gerencial de “Política de Cero Papel” como aporte a la protección y sostenibilidad del medio ambiente y a la búsqueda de la eficiencia administrativa, definiendo e implementando buenas prácticas para reducir el uso y consumo del papel e incentivar el manejo de las herramientas tecnológicas para la generación y manejo de la información institucional, asignado un líder para su impulso, seguimiento y mejora”.

7.2 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS

Para dar cumplimiento a la política de cero papel, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, define e implementa las buenas prácticas para reducir y sustituir el uso y/o consumo de papel, que a continuación se relacionan, teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de las guías que ha emitido, en algunos casos adoptándolas y en otros adaptándolas a las condiciones de la entidad, así:

7.2.1 RACIONALIZAR EL USO Y/O EL CONSUMO DE PAPEL Y DE LOS SUMINISTROS PARA IMPRESIÓN O FOTOCOPIAS (REDUCIR), ASÍ:

a) IMPRESIONES Y/O FOTOCOPIAS

- Imprimir y fotocopiar sólo lo indispensable, solo documentos finales que así lo requieran:
- Utilizar ambas caras de la hoja, excepto comunicaciones oficiales en original que se remiten a clientes (externos) y partes interesadas. (Es recomendable que en la tercerización o contratos de servicios de fotocopiado e impresión, o en la compra de estos equipos se fije prioridad a aquellas fotocopiadoras, impresoras y multifuncionales que puedan fotocopiar por ambas caras (dúplex) de forma automática).

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 4 de 9

- Evitar copias e impresiones innecesarias: Es importante determinar, antes de crear o generar múltiples ejemplares de un mismo documento, si son realmente indispensables. En la mayoría de los casos existen medios alternativos para compartir o guardar copias de los documentos de apoyo tales como el correo electrónico, la intranet, repositorios de documentos o carpetas compartidas.

Un ejemplo de impresiones innecesarias pueden ser aquellos correos electrónicos que pueden ser leídos en la pantalla y guardados, de ser necesario, en el disco duro del computador. Si no sabe cómo hacer una copia de seguridad de sus correos electrónicos solicite la colaboración de los expertos en informática de la entidad, usualmente existen mesas de ayuda donde le aclararán todas sus dudas al respecto.

• **REDUCIR EL TAMAÑO DE DOCUMENTO ASÍ**

- Interlineado y espaciado de los textos.
- Tamaño de la letra (fuente) en documentos de texto o de hojas de cálculo – utilizar en lo posible el tamaño mínimo que permita legibilidad. De manera general en textos utilizar letra “Arial”, tamaño 10 máximo 11.
- Mínimo uso de negrillas y resaltados en los textos.
- Logo y slogan ubicados dentro de los márgenes de encabezado y pie de página.
- Fotocopiar dos páginas por hoja, siempre y cuando el contenido del original lo permita para conservar la legibilidad, lo que resulta muy apropiado para revisión de borradores.
- Imprimir documentos en formato de imagen (Extensión TIFF, JPEG, PNG, PDF) o de presentación (extensión ppt o pps)

• **CONFIGURAR LOS DOCUMENTOS Y EL DISPOSITIVO DE IMPRESIÓN O FOTOCOPIA**

- Utilizar y verificar la opción “diseño de página” y definir márgenes, tamaño del papel, orientación y demás características que se requieran para asegurar la impresión.
- Antes de generar u ordenar la impresión:

*Utilizar las opciones de revisión y vista previa del documento detalladas en la barra del menú o dentro de la opción imprimir. Durante la elaboración de un documento es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión.

*Verificar las propiedades de la impresora y las pestañas relacionadas con: opciones avanzadas, atajos de impresión (tamaño de papel, orientación, impresión a doble cara –no – si girar - girar verticalmente-), Papel/Calidad, Efectos, Acabado.

- En caso de documentos de hoja de cálculo, verificar el ancho de columnas, el alto de la fila y la justificación de la alineación, de tal manera que el contenido total de la celda sea legible.
- Al utilizar la fotocopidora revisar la configuración que se requiera, con relación a tamaño de papel, zoom (porcentaje de reducción o ampliación), intensidad de la tinta, sistema dúplex.
- Definir el número de copias y determinarlo en el dispositivo.
- Imprimir y fotocopiar generalmente en opción (borrador o “económica”), siempre y cuando lo permita la calidad del papel, el destinatario y el tipo de documento, como también el estado del tóner del dispositivo.
- Conocer el uso correcto de impresoras y fotocopadoras. Es importante que todos los trabajadores conozcan el correcto funcionamiento de impresoras, fotocopadoras y multifuncionales para evitar el desperdicio de papel que se deriva de errores en su utilización. De ser necesario, deberán realizarse sesiones de entrenamiento sobre el manejo de estos equipos.

b) **DOCUMENTOS Y FORMATOS PARA REGISTROS EN LOS PROCESOS TANTO DEL SGC COMO DE GESTIÓN DOCUMENTAL GENERAL**

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 5 de 9

- Análisis periódico del contenido y estructura de los documentos y formatos del SGC, informes y demás documentos que se emiten en cada proceso, considerando siempre para realizar las adecuaciones y mejoras, entre otros las siguientes recomendaciones:
 - Sencillez y simplicidad en la estructura del formato
 - Practicidad tanto para facilitar el registro como lectura del contenido
 - Eliminar interlineados y resaltados innecesarios (ahorro de espacios, de tinta),
 - Integralidad de la información para que se condense en lo posible en un solo documento o formato
 - Utilizar las herramientas de los procesadores de texto y hojas calculo tales como comentarios para dar instrucciones sobre el diligenciamiento de los formatos y evitar que al borrar o eliminar estas instrucciones se borren textos propios del contenido del formato o se dejen textos que no corresponden. (utilizar las opciones de comentarios, control de cambios que ofrece la pestaña “revisar” del menú)
- Tener en cuenta que los documentos (Manuales, Procedimientos, Especificaciones, Guías, Anexos) no se imprimen al igual que los formatos. Y Solo se imprimen los registros de los procesos que por Ley se deban dejar evidencias. Por lo cual cada usuario debe consultar los documentos y registros relacionados con su proceso, en la red interna SGC.

c) LECTURA Y CORRECCIÓN EN FORMATO DIGITAL

Durante la elaboración de un documento es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión.

De esta manera solo se imprime la versión final del documento para su firma o radicación.

Dar mayor y mejor utilización de las herramientas tecnológicas, cambiando la dinámica de lectura y revisión de documentos, de tal manera que se logre ahorro en el uso y/o consumo del papel, para lo cual se recomienda:

- Hacer uso de los medios de trabajo que permiten la tecnología para agilizar y evitar duplicidad de documentos:
 - Remisión por correo electrónico institucional de los documentos,
 - Manejo en línea (Dropbox, OneDrive, Google Drive, red interna, entre otras,)
- Utilizar la herramienta del menú “revisar” y en este hacer comentarios, aplicar el seguimiento, el control de cambios y el comparar, que permiten la corrección activa del texto (el documento guarda en su memoria los cambios que se le van realizando, eliminaciones, inserciones, cambios de formato, entre otros), de tal manera que se pueda tener trazabilidad de la información. Esta herramienta también aplica para power point y Excel.
- Guardar el documento en la carpeta correspondiente, por parte del administrador del documento (evidencia del Producto/servicio No conforme, o pruebas de actividades realizadas), en cada dependencia.

d) DIGITALIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

El elemento más importante para disminuir la utilización del soporte en papel es el empleo de documentos

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 6 de 9

electrónicamente, bien sea que estos hayan sido escaneados desde un original en físico o que hayan sido creados mediante aplicaciones ofimáticas, programas de diseño, entre otras herramientas informáticas.

Para garantizar la correcta administración de estos documentos electrónicos de archivo es necesario el uso de una aplicación que permita su captura, registro, clasificación, archivo, que controle el acceso, facilite la publicación y recuperación, así como su disposición final, con todas las medidas de seguridad necesarias.

Se deberá implementar herramientas de seguridad que permitan una gestión de documentos electrónicos de archivo y de gestión de contenido adecuado, protegiendo el manejo de su información.

La implementación deberá ajustarse a las normas, políticas y estándares internacionales y aquellas normas técnicas que sean adoptadas y/o homologadas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Archivo General de la Nación para la gestión documental, de tal manera que se facilite la identificación, clasificación, almacenamiento, conservación, recuperación, visualización, acceso y envío o remisión de documentos, para lo cual se recomienda:

- Clasificar los documentos (proyectos-borradores, definitivos)
 - Abrir las subcarpetas necesarias en la carpeta que se tenga para la vigencia que se esté trabajando, guardada en el escrito del computador, en cumplimiento del Artículo Noveno de la Resolución 071 de 2013 para generar agrupaciones que le faciliten la búsqueda:
 - ... “... La información institucional debe estar grabada en una carpeta con el nombre del funcionario y la vigencia (Nombre_Apellido_Año: ejemplo Pepe_Perez_2013), por consiguiente, debe haber una carpeta por cada vigencia, y cada nuevo año se abrirá nueva carpeta...” ...
 - Ubicación: Escritorio del equipo asignado
 - Tipo de información: institucional
 - Copia de seguridad: bimestral a cargo del proceso de Gestión de las TICS.
- Asignar nombres a los documentos de tal manera que pueda hacer seguimiento y trazabilidad.
- En los casos que no se requiera copia impresa de los documentos, se recomienda almacenarlos en el disco duro del computador, discos compactos, DVD u otro medio tecnológico que permita conservar temporalmente dicha información.
- Los empleados deben Escanear las firmas y guardarlas en un archivo con clave de seguridad y aplicarlos cuando la actuación lo permita.
- El documento definitivo debe tener la firma digitalizada y guardarlo en formato pdf.
- Conversión a PDF, de los documentos de texto, hojas de cálculo, dispositivas, teniendo en cuenta que no sea por imagen para que en dado caso se pueda nuevamente convertir al aplicativo de origen, lo que permite entre otras cosas ahorro de tiempo cuando se requiere un texto base para un nuevo documento.
- Escanear documentos utilizando las menores resolución pero que a su vez permitan nitidez tanto para visualización como para impresión si fuere necesario.

e) REUTILIZACIÓN

Aplicando las siguientes recomendaciones:

- Asignar en cada oficina un lugar o espacio para almacenar el papel que se puede reutilizar.
- Conservar las hojas de papel bond en tamaño completo que estén usadas por un solo lado, de las cuales el contenido ya no sea útil o necesario, para usarlas por la cara limpia en la impresión de borradores, toma de notas, impresión de formatos a diligenciar de forma manual, lista de asistencia, entre otros.
- Trazar raya vertical o diagonal a cada hoja en señal de anulación.

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 7 de 9

- Retirar los ganchos clips y de cosedora, para evitar daños a los rodillos de las impresoras o fotocopiadoras.
- Depositar las hojas en el lugar asignado para “Papel Reutilizable”
- Hacer uso de la cara de las hojas que esté libre de contenido para:
 - imprimir borradores en caso de ser imprescindible esta acción, o cuando se necesitan tomar listas de asistencia.
 - Fotocopiar.
 - Tomar notas y mensajes.
 - Reutilizar los sobres de mensajería, manila y carta.
 - Anular los datos destinatario y remitente si los tiene.
 - Utilizar papel reciclado para pegar y remarcar destinatario y remitente.

f) **RECICLAR**

Desarrollar un sistema de reciclaje de papel al interior de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, aplicando como mínimo las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar campañas de sensibilización y toma de conciencia en el personal de la entidad
- Designar contenedores específicos para depósito del papel
- Separar el papel que se encuentre contaminado con residuos de comida
- Retirar los ganchos clips y de cosedora
- Descartar carátulas y carpetas plastificadas y con metales u otros materiales que no sean papel.
- Retirar las partes que tienen adhesivos, y todo tipo de cintas.
- Definir la logística de recogida tanto de los puestos de trabajo y oficinas como definitivo de las instalaciones de la entidad (frecuencia, maneras, almacenajes teniendo en cuenta los servicios de recolección)

7.2.1.1 **IMPULSAR LA UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICS (SUSTITUIR)**

La Empresa de Aseo de Bucaramanga, propende por implementar, mantener e innovar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, (hardware, software, redes sociales, internet, correo electrónico, página web, intranet, servicios de almacenamiento en la nube), para lo cual el proceso de Gestión TICS se encarga de administrar las herramientas, capacitar a los funcionarios para su uso y proponer las mejoras necesarias para la pertinencia en la gestión de la información, las comunicaciones y la conectividad, así:

a) **Manejo de herramientas ofimáticas**

Suministro en todas las estaciones de trabajo de equipo de cómputo, con programas para textos, gráficos, hojas de cálculo, presentaciones, y softwares especializados (SIA –Rendición de cuentas, Contabilidad, Presupuesto, Almacén, Tesorería y demás dependencias de la empresa).

b) **Internet**

- **Página Web**
Aplicar las instrucciones de Gobierno en Línea, que se adaptan según características de la entidad, para compartir y publicar información
- **Consulta**
Hacer uso de los motores de búsqueda de información, principalmente para la búsqueda de normatividad y enlace con otras entidades del Estado
- **Correo electrónico.**
 - Facilitar la comunicación y transmisión de datos tanto a nivel interno como con la ciudadanía, sujetos de control y demás partes interesadas.
 - El correo electrónico debe constituir la herramienta preferida para compartir información evitando el

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 8 de 9

uso de papel, pero es necesario se establezcan y promuevan políticas de uso apropiado entre los trabajadores para evitar que se llenen de basura digital, por ejemplo:

Imprimir correos electrónicos a menos que sea estrictamente indispensable y en caso de necesitar la impresión revisar el documento para eliminar aquello que no aporte información importante como los textos de “Este mensaje puede contener información confidencial...”, entre otros.

- **Intranet**
Herramienta que facilita la comunicación y colaboración interna en tiempo real y facilita el compartir información (vpn, Anydesk), evitar la impresión innecesaria de documentos, permite publicarlos o compartirlos, incluyendo aquellos de gran tamaño que no admiten el correo electrónico, así como también su búsqueda y utilización, convirtiéndose en un integrador de los sistemas de información.
- **Servicios en la nube** (One Drive, Google Drive, Dropbox), que permiten el procesamiento y almacenamiento de datos, utilizando aplicaciones o sistemas de gestión de manera remota, que permiten movilidad y disponibilidad, como también rapidez en el compartir información.
- Adicionalmente en la Intranet se pueden configurar servicios de información y referencia en línea, y eventualmente se constituye en el medio ideal para fortalecer elementos de interacción y trabajo colaborativo tales como blogs, wikis, foros, entre muchos otros, que pueden convertirla en una gran herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento y la innovación en las entidades.

c) Herramientas de colaboración

Herramientas de colaboración tales como espacios virtuales de trabajo, programas de mensajería instantánea, aplicaciones de teleconferencia, calendarios compartidos, aplicaciones para uso y edición de documentos compartidos, entre otros, pueden ofrecer oportunidades importantes para intercambiar información de forma rápida y efectiva, evitando la utilización del papel.

Se deberá promover su uso, cuidando de implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no se ponga en riesgo la información que manejan en sus bases de datos.

7.2.2 BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA “POLÍTICA CERO PAPEL”

Además del aporte a la sostenibilidad del medio ambiente por el menor uso y/o consumo de papel, las buenas prácticas aquí determinadas por la Empresa de Aseo de Bucaramanga, procuran lo siguiente:

- Ahorro en costos de operación de los procesos, en la medida que, por las estrategias en el manejo de los expedientes y carpetas, se eviten:
 - Despilfarros en impresiones
 - Duplicidad de información
 - Copias en varios archivos de gestión o en varios puntos de acceso,
 - Generación de borradores para revisión
 - Impresión de comunicaciones internas
- Ahorro en costos de almacenamiento y mantenimientos del archivo histórico, al igual que del espacio, al tener menos cantidad de documentos en físico, (locaciones, estanterías, cajas, señalización, espacios a utilizar, personas dedicadas al mantenimiento y búsqueda de información).
- Mejores ambientes de trabajo (estaciones y puestos de trabajo con mayor orden, menos agentes contaminantes)
- Optimización en la utilización de la infraestructura tecnológica de la entidad, en la medida que:
 - Se generen documentos y soportes de manera digital.
 - Se estandarice la forma para identificar los documentos y soportes digitales (nombres de archivos,

	POLÍTICA CERO PAPEL	Código: PO-TICS-001
		Versión: 2.0
		Página 9 de 9

carpetas, subcarpetas, vigencias, entre otros).

- Se usen los escáneres.
- Mejoras en el manejo de la información siempre y cuando:
 - Se establezcan niveles de autorización de acceso, para controlar la asequibilidad según la competencia y la calificación de “reserva”.
 - Se establezcan canales de comunicación digital, tales como “red de datos” o la nube, para:
 - Disponer de la información de manera expedita, sin generar desplazamientos y transportes innecesarios.
 - Modificar y actualizar documentos, que requieran proyección inicial o borrador.
 - Mantener copia digitalizada de los archivos históricos, previniendo pérdida de información en caso de catástrofes o agentes naturales (moho, hongos, agua, polvo) y por el deterioro por el paso del tiempo.
 - Facilitar el proceso de archivos históricos y también de gestión.
 - Cuando se manejen conversiones de formatos tales como PDF, TIF, es para dejar documentos de manera definitiva y en firme.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1.0	Original	29 de Mayo de 2020
2.0	Se modifica la estructura del documento, cumpliendo con las partes del documento, como se especifica en el instructivo para elaborar documentos del sistema de gestión de calidad. Se consolidan los objetivos en uno único, se incluye el alcance, se incluyen las definiciones y/o abreviaturas, se agregan los responsables, se ajusta la descripción y se anexan los beneficios de implementar la política cero papel.	16 de julio de 2021