

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO3

ALCANCE3

ÁREA RESPONSABLE.....3

CONTENIDO3

1. TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTOS INTERNOS3

2. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS5

3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS7

 3.1. ENCABEZADO DE PÁGINA8

 3.2. PIE DE PÁGINA8

 3.3. TABLA DE CONTENIDO9

 3.4. OBJETIVO9

 3.5. ALCANCE9

 3.6. ÁREA RESPONSABLE..... 10

 3.7. CONTENIDO 10

 3.8. CONDICIONES GENERALES..... 13

 3.9. CARGOS O ROLES RESPONSABLES..... 14

 3.10. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS..... 14

 3.11. REGISTROS ASOCIADOS..... 14

 3.12. DEFINICIONES 15

 3.13. NORMATIVIDAD APLICABLE 15

 3.14. CONTROL DE CAMBIOS 15

 3.15. TABLAS Y FIGURAS 16

4. CONTROL DE DOCUMENTOS 16

 4.1. BORRADORES..... 16

 4.2. COPIAS CONTROLADAS 16

CONDICIONES GENERALES..... 17

CARGOS O ROLES RESPONSABLES 18

DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS 18

REGISTROS ASOCIADOS 18

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: <u>19/10/2023</u>
		Página: 2 de 20

DEFINICIONES	18
NORMATIVIDAD APLICABLE	19
CONTROL DE CAMBIOS.....	19

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 3 de 20

OBJETIVO	ALCANCE	ÁREA RESPONSABLE
Unificar lineamientos para la documentación de los diferentes procesos de la entidad, de manera que facilite su elaboración, clasificación, codificación y control.	Aplicable a todos los documentos generados por los diferentes procesos y áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Santander – ESANT S.A. E.S.P. durante la planificación, implementación, mantenimiento y mejoramiento de los diferentes sistemas y modelos de gestión adoptados.	Dirección de Planeación

CONTENIDO

1. TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTOS INTERNOS

A nivel general se establece la siguiente estructura documental para la entidad:

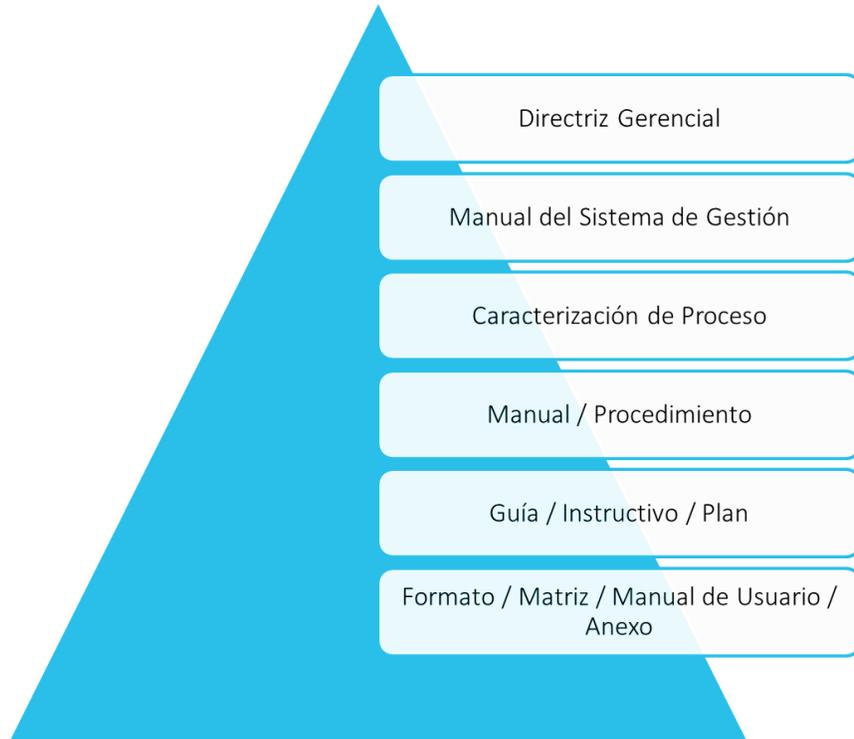


Figura 1. Estructura documental ESANT S.A. E.S.P.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 4 de 20

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Directriz Gerencial	Documento que enuncia las políticas, lineamientos, reglamentos y directrices aprobados por la Alta Dirección respecto a la orientación estratégica de la institución (Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos) y a su compromiso con los diferentes sistemas y modelos de planificación y gestión adoptados por la entidad.
Manual del Sistema de Gestión	Documento que consolida políticas, objetivos, atribuciones, roles, responsabilidades y actividades asociadas a la planificación, implementación, mantenimiento y mejoramiento de los sistemas y modelos de planificación y gestión adoptados por la entidad.
Caracterización de Proceso	Documento que describe las características generales de cada uno de los procesos de la entidad.
Manual	Documento que relaciona políticas de operación y/o lineamientos generales definidos para llevar a cabo una o varias actividades propias de un proceso.
Procedimiento	Documento que describe a nivel general la secuencia de actividades que se llevan a cabo en los diferentes procesos de la entidad.
Guía	Documento que establece recomendaciones o sugerencias para realizar una o varias actividades de un proceso.
Instructivo	Documento que describe a nivel detallado la secuencia de tareas que deben llevarse a cabo para desarrollar una actividad específica de un proceso.
Plan	Documento que se elabora antes de realizar una o varias acciones con el objetivo de dirigirla y encauzarla, precisando detalles necesarios para su realización.
Formato	Plantilla predefinida para la anotación de datos de forma unificada, de manera que permita dejar evidencia de las actividades o tareas desarrolladas por los diferentes procesos.
Matriz	Documento que permite relacionar actividades, tareas, lineamientos, puntos de control, características, entre otros elementos descriptivos o numéricos, de una forma ordenada bajo una estructura de filas y columnas relacionadas entre sí.
Manual de Usuario	Documento de carácter técnico que detalla información sobre el funcionamiento particular de uno o varios módulos de los sistemas de información utilizados al interior de la entidad.
Anexo	Documento que aporta información adicional o complementaria al contenido de las demás tipologías de documentos definidas.

Tabla 1. Tipología de documentos internos ESANT S.A. E.S.P.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 5 de 20

2. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Para llevar control de la documentación de los procesos se determina la siguiente estructura para su codificación:

AA - BBB - CCC - DDD

AA SIGLAS DEL TIPO DE DOCUMENTO (2 letras):

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Anexo	AN
Caracterización de Proceso	CP
Directriz Gerencial	DG
Formato	FR
Guía	GU
Instructivo	IN
Manual	MA
Manual de Usuario	MU
Manual del Sistema de Gestión	MG
Matriz	MT
Plan	PL
Procedimiento	PR

Tabla 2. Relación de código por tipo de documento interno ESANT S.A. E.S.P.

BBB Y CCC SIGLAS DEL PROCESO (3 letras) Y SUBPROCESO (3 letras):

PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	CÓDIGO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	EVM	GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	GRI
		CONTROL DE LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	CGD
		MEJORAMIENTO DE PROCESOS	MDP
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GAD	GESTIÓN DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS	GCA
		GESTIÓN DE PEDIDOS, ALMACÉN E INVENTARIOS	PAI
		MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	MIF
GESTIÓN COMERCIAL	GCM	ESTRUCTURACIÓN UNIDADES O MODELOS DE NEGOCIO	UMN
		MERCADEO Y VENTAS	MYV
		COMPRA-VENTA DE ENERGÍA	CVE
		FACTURACIÓN	FAC
		RECAUDO Y CARTERA	RYC

PROCESO: Gestión Documental / **SUBPROCESO:** Control de Documentos Internos

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 6 de 20

PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	CÓDIGO
GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	GCF	PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL	PEC
		GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	GRF
		GESTIÓN CONTABLE	GCO
		GESTIÓN TRIBUTARIA	GTR
		GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	GCP
		GESTIÓN DE TESORERÍA	GTS
		GESTIÓN DE VIÁTICOS	GVT
GESTIÓN DE PROYECTOS	GPR	ACOMPañAMIENTO EN LA FORMULACIÓN Y REVISIÓN DE PROYECTOS	AFR
		EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	EYS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GTH	INGRESO Y EGRESO DE PERSONAL	IEP
		DESARROLLO DE PERSONAL	DDP
		BIENESTAR SOCIAL, ESTÍMULOS E INCENTIVOS	BEI
		ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA	ADN
		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SST
		GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES	GRL
GESTIÓN DOCUMENTAL	GDC	CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS	CDI
		MANEJO DE CORRESPONDENCIA	MDC
		GESTIÓN DE ARCHIVO	ARC
GESTIÓN GERENCIAL	GER	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLA
		ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	ALN
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	GJC	GESTIÓN NORMATIVA Y REGULATORIA	NOR
		ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	JUR
		CONTRATACIÓN	CNT
GESTIÓN TECNOLÓGICA	TEC	PLANEACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TI	PAS
		OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SERVICIOS TI	OMS
		GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GSI
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	PSP	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	ACU
		PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	ALC
		PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO	ASE
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	RGV	RELACIONES INSTITUCIONALES	RIN
		SERVICIO AL CLIENTE Y AL CIUDADANO	SCC
		GESTIÓN DE PQRS	PQR
		GESTIÓN SOCIAL	PGS

Tabla 3. Relación de códigos procesos y subprocesos ESANT S.A. E.S.P.

NOTA. Cuando el documento sea transversal al proceso, se incluirá como código del subproceso el mismo del proceso.

	MANUAL								Código: MA-GDC-CDI-001				
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS								Versión: 05				
									Fecha: 19/10/2023				
									Página: 7 de 20				

DDD. Consecutivo (3 dígitos). Los consecutivos se asignan por proceso, subproceso y tipo de documento, iniciando en 001. **NOTA.** El consecutivo 000 únicamente se asignará a las plantillas predefinidas de los documentos.

3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

A continuación, se relacionan los principales elementos a considerar en la elaboración de documentos internos, teniendo en cuenta sus particularidades:

TIPO DE DOCUMENTO	Encabezado de página	Pie de página	Tabla de Contenido	Objetivo	Alcance	Área responsable	Contenido	Consideraciones Generales	Cargos o roles responsables	Documentos internos relacionados	Registros asociados	Definiciones	Normatividad aplicable	Control de cambios
Directriz Gerencial	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√
Manual del Sistema de Gestión	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Caracterización de Proceso	√	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√
Manual	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Procedimiento	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Guía	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Instructivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Plan	√	-	-	√	√	-	√	-	-	-	-	-	-	√
Manual de Usuario	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√	-	√
Formato	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√
Matriz	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√
Anexo	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√

Tabla 4. Relación de componentes por tipo de documento

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 8 de 20

3.1. ENCABEZADO DE PÁGINA

	TIPO DE DOCUMENTO	Código: AA-BB-CCC-DDD
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: N°
		Fecha: dd/mm/aaaa
		Página: N° de N°

- **Logo:** Se incluye el logo actualizado que identifica a la entidad.
- **Tipo de documento:** Ver numeral 1 de presente documento.
- **Nombre del documento:** Se relaciona el nombre que identifica el contenido del documento.
- **Código:** Ver numeral 2 del presente documento.
- **Versión:** Se incluye el número de la última versión aprobada del documento, iniciando en 01 (Primera versión).
- **Fecha:** Se relaciona el día (número), mes (número) y año (número) de aprobación de la última versión del documento.
- **Paginación:** En cada una de las páginas del documento se relaciona el número de la página respecto al total de páginas del mismo.
- **Fondo:** La primera fila del encabezado cuenta con un fondo de color turquesa (código hex: (Código Hex: #29DDE8 o Código RGB: 41, 221, 232)

Aplicable a todos los tipos de documentos internos definidos por la entidad.

3.2. PIE DE PÁGINA

Identificación del proceso y subproceso al cual corresponde el documento.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo
- ✓ Manual de Usuario

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: <u>05</u>
		Fecha: <u>19/10/2023</u>
		Página: 9 de 20

3.3. TABLA DE CONTENIDO

Listado de cada uno de los capítulos y subcapítulos que existen en el documento, incluyendo los títulos de primer, segundo y tercer nivel.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo
- ✓ Manual de Usuario

3.4. OBJETIVO

Descripción del propósito de la actividad, proceso, subproceso o metodología a desarrollar dentro del documento, iniciando con verbo en infinitivo y sintetizándose en un solo párrafo.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Caracterización de Proceso
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo
- ✓ Plan
- ✓ Manual de Usuario

3.5. ALCANCE

Identificación del ámbito y aplicabilidad del contenido del documento en términos de áreas, proyectos, entre otros. Cuando se considere necesario se indican las exclusiones.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: <u>19/10/2023</u>
		Página: 10 de 20

- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo
- ✓ Plan
- ✓ Manual de Usuario

3.6. ÁREA RESPONSABLE

Identificación del área responsable de asegurar el cumplimiento de lo descrito en el documento.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo
- ✓ Manual de Usuario

3.7. CONTENIDO

3.7.1. General

Detalle de las políticas, lineamientos, enunciados, actividades, tareas, recomendaciones o elementos que hacen parte del documento, de acuerdo con su tipología. En caso de requerirse un mayor despliegue, éste se realizará a través de numerales definidos por el autor.

3.7.2. Caracterización de Proceso

Dentro del contenido de este tipo documento se incluyen por lo menos los siguientes elementos que permiten la identificación general como proceso:

- **Tipología:** Clasificación del proceso como Estratégico, Misional o Apoyo, de acuerdo con lo definido en el mapa de procesos de la entidad.
- **Líder del proceso:** Relación del cargo del responsable de coordinar las actividades del proceso y garantizar que se cumpla el objetivo del mismo.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 11 de 20

- **Subproceso:** Nombre de los subprocesos en los que se divide el proceso y a los que corresponden las diferentes actividades desarrolladas dentro del mismo.
- **Proveedores:** Relación de partes interesadas o procesos precedentes que aseguran y proporcionan las entradas del proceso.
- **Entradas:** Listado de información, insumos, materias primas, productos en proceso y/o productos terminados que proporcionan los Proveedores y que se toman de base para la ejecución de las actividades propias del proceso y la generación de salidas.
- **PHVA:** Identificación de las actividades que se desarrollan dentro del proceso dentro del ciclo Planear (P), Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A).
- **Actividades:** Descripción de las actividades que se desarrollan dentro del proceso para transformar entradas en salidas.
- **Salidas:** Listado de información, productos terminados y/o productos en proceso que se generan como resultado de la ejecución de las actividades propias del proceso.
- **Clientes:** Relación de partes interesadas o procesos posteriores que reciben las salidas del proceso.
- **Área(s) involucrada(s):** Identificación de áreas que intervienen directamente en el desarrollo de las actividades propias del proceso, bien sea que pertenezcan al mismo o a otros.
- **Recursos:** Relación de recursos humanos (Personal), físicos (Oficinas, papelería, mobiliario, entre otros), técnicos (Maquinaria, equipos, herramientas, entre otros) y tecnológicos (Hardware y software) que se usan para el desarrollo de las actividades del proceso y que no sufren transformación durante la ejecución de las mismas.
- **Requisitos:** Referencia de los requisitos internos y externos que condicionan el desarrollo de las actividades del proceso, tales como necesidades y expectativas de las partes interesadas, normatividad legal y técnica vigente aplicable. Se remite a los documentos donde se contempla la relación de estos requisitos.
- **Mecanismos de seguimiento y control:** Relación de los mecanismos utilizados para realizar seguimiento y control al desarrollo de las actividades propias del proceso, tales como Auditorías, comités, revisión por la dirección, informes o reportes generados periódicamente.
- **Mecanismos de medición:** Relación de indicadores que se utilizan para medir el cumplimiento o desempeño de las actividades del proceso. Se remite al documento donde se relacionen los indicadores por proceso.
- **Documentos internos relacionados:** Relación de todos los documentos internos definidos para orientar el desarrollo de las actividades propias del proceso. Se remite al listado donde se relacionen los documentos internos aprobados por proceso.
- **Registros asociados:** Relación de todos los registros que se generan como evidencia del desarrollo de las actividades del proceso. Se remite al listado donde se relacionen los registros generados por proceso.
- **Riesgos asociados:** Relación de todos los riesgos que se identifican pueden incidir en el cumplimiento del objetivo y resultados previstos del proceso, así como los controles definidos para su gestión. Se remite al documento donde se relacionen los riesgos u oportunidades que se gestionan por proceso.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 12 de 20

3.7.3. Procedimiento e Instructivo

Para los tipos de documento Procedimiento e Instructivo se incluyen dentro del contenido los siguientes elementos:

N°	Nombre de la actividad o tarea	Descripción de la actividad o tarea	Cargo o rol responsable	Tiempo	Registro(s) asociado(s)

Tabla 5. Estructura del contenido de Procedimientos e Instructivos.

- **N°:** Se indica el consecutivo de la actividad o tarea.
- **Nombre de la actividad o tarea:** Se relaciona de forma general el nombre de la actividad o tarea de forma general, iniciando con un verbo en infinitivo, dentro los símbolos que se describen en la Tabla 6, según las convenciones establecidas.
- **Descripción de la actividad o tarea:** Se describe la actividad o tarea de forma detallada, iniciando con un verbo en infinitivo y adicionando la información que se considere necesaria para tener claridad sobre el desarrollo de la misma.
- **Cargo o rol responsable:** Se relaciona el cargo o rol responsable de desarrollar la actividad o tarea. No se incluyen nombres propios.
- **Tiempo:** Se establece en qué momento o con qué frecuencia se lleva a cabo la actividad o tarea.
- **Registro(s) asociado(s):** Se listan los registros que se emiten, diligencian o elaboran como resultado de la actividad o tarea descrita.

SÍMBOLO	CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	INICIO	Indica el momento donde comienza el proceso o actividad que se va a desarrollar en el Procedimiento o Instructivo. A partir de éste se genera todo el flujo de información.
	ACTIVIDAD O TAREA	Relaciona brevemente el nombre en infinitivo de las actividades o tareas que se va a desarrollar dentro del flujo de información. Es utilizado cuando la actividad o tarea no tiene mayor desarrollo.
	SUBPROCESO O ACTIVIDAD	Relaciona brevemente el nombre de la actividad, cuyo desarrollo no se incluye en el flujo de información que se está planteando (Solo se menciona) y que se describe en otro documento con mayor detalle. Se sugiere incluir el código del

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 13 de 20

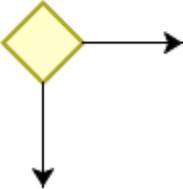
SÍMBOLO	CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
		documento que referencia esta actividad entre paréntesis posterior al nombre.
	DECISIÓN	Relaciona las decisiones que se deben tomar en diferentes puntos del flujo de información para determinar los posibles caminos o direcciones que puede tomar el mismo. Se identifica con una pregunta breve cuyas respuestas se convierten en las direcciones que va a tomar el flujo de información y en las flechas que salen de este símbolo se debe incluir de forma resumida el nombre de estas respuestas.
	<u>ÍNDICE DE ACTIVIDAD</u>	<u>Indica el número de la actividad hacia donde se dirige una decisión, cuando ésta no es la subsiguiente.</u>
	REGISTRO	Relaciona el nombre resumido o consolidado de los registros que se generan como resultado de la actividad o tarea.
	FIN	Indica el momento donde finaliza el proceso o actividad que se va a desarrollar en el Procedimiento o Instructivo.

Tabla 6. Símbolos y convenciones para diagramas de flujo

3.8. CONDICIONES GENERALES

Descripción de políticas, lineamientos, aclaraciones, observaciones e información general de referencia para el desarrollo de las actividades contenidas en el documento. En caso de no existir, se incluye la expresión “No aplica” en el espacio correspondiente.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 14 de 20

3.9. CARGOS O ROLES RESPONSABLES

Relación de todos los cargos o roles internos y externos responsables de llevar a cabo lo establecido en el contenido del documento.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

3.10. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

Relación de documentos internos que aportan información o se toman de referencia para el planteamiento del contenido del documento. En caso de no existir, se incluye la expresión “No aplica” en el espacio correspondiente.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

3.11. REGISTROS ASOCIADOS

Relación de todos los registros que se generan como resultado del desarrollo del contenido del documento.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 15 de 20

3.12. DEFINICIONES

Relación de los términos particulares del documento que requieren de claridad conceptual para el lector y/o que corresponden a la terminología institucional propia de la entidad.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

3.13. NORMATIVIDAD APLICABLE

Relación de documentos externos (Leyes, decretos, circulares, resoluciones, normas técnicas, entre otros) que establecen requisitos que se toman de referencia para el desarrollo del contenido del documento y para los cuales se debe garantizar su cumplimiento.

Aplicable a los tipos de documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Gestión
- ✓ Manual
- ✓ Procedimiento
- ✓ Guía
- ✓ Instructivo

3.14. CONTROL DE CAMBIOS

Contiene el histórico de los tres (3) últimos cambios de versión que se hayan realizado a todos los tipos de documento, considerando la siguiente estructura:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Cargo o rol:		Nombre: Cargo o rol:	Nombre: Cargo o rol:

Tabla 7. Control de cambios de los documentos

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 16 de 20

3.15. TABLAS Y FIGURAS

Para las tablas que se incluyan dentro de los documentos (Cuando aplique), se plantean los siguientes aspectos de forma a considerar:

- Para los encabezados de las columnas se utilizará un fondo color turquesa claro (Código Hex: #C4F6F8 o Código RGB: 196, 246, 248) y letra **Calibri Light 10 u 11 en negrita**, dependiendo de la cantidad de información que se incluya.
- El tamaño de la letra de la tabla puede ser de 10 u 11, dependiendo de la cantidad de información que se incluya. En todo caso, debe ser igual a la del encabezado de la misma.
- Cuando una tabla ocupa más de una página, los encabezados de las columnas deben repetirse en las demás páginas.

De igual forma, el nombre de las figuras y tablas se debe escribir en la parte inferior central de las mismas en tamaño de letra 10, utilizando números arábigos en orden consecutivo a lo largo de todo el documento. Debe contener un título breve sobre su contenido y se ubica después de la palabra Tabla o Figura (ambos con mayúscula inicial) seguido del número correspondiente y punto (Ejemplo: **Tabla 1.** Nombre de la tabla).

4. CONTROL DE DOCUMENTOS

Para garantizar que todos los documentos internos se utilicen en su versión actualizada y vigente, se determinan los siguientes tipos de copias:

4.1. BORRADORES

Son aquellas que se utilizan como base para la creación o actualización de documentos y que no están aprobadas ni publicadas formalmente. Se identifican incluyendo una marca de agua en todas las páginas con el texto "BORRADOR".

4.2. COPIAS CONTROLADAS

Son aquellas que se publican en los servidores o plataformas oficiales de la entidad y que se reproducen en medio físico únicamente con autorización del **Líder del proceso y/o área** que lo genera, a fin de garantizar la utilización de la versión vigente del documento y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Por lo tanto, para su publicación se determina lo siguiente:

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 17 de 20

- **PDF:** Se publican en PDF los tipos de documentos generados en Word (Excepto **Formatos**).
- **EXCEL:** Se publican en EXCEL todos los tipos de documentos generados en este programa, protegiendo todas las hojas del archivo con una contraseña generada y administrada únicamente por el **Personal de Apoyo Dirección de Planeación (Procesos)**. En el caso de los formatos que deben ser diligenciados en medio digital, se dejan habilitados únicamente los campos a diligenciar y se protegen los demás con contraseña.
- **WORD:** Se publican en WORD los formatos generados en este programa, restringiendo su edición con una contraseña generada y administrada por **Personal de Apoyo Dirección de Planeación (Procesos)**. En el caso de los formatos que deben ser diligenciados en medio digital, se dejan habilitados únicamente los campos a diligenciar y se protegen los demás con contraseña.

CONDICIONES GENERALES

- 1) Todos los documentos deben ser redactados de forma clara y precisa, usando un lenguaje común a nivel institucional y considerando las siguientes especificaciones:
 - ✓ **Tipo de letra:** Calibri Light
 - ✓ **Tamaño letra:** 11.
 - ✓ **Interlineado:** Párrafo Múltiple 1,15.
 - ✓ **Márgenes:** 3 cm a nivel superior, 2 cm a nivel inferior, derecha e izquierda.
 - ✓ **Niveles de títulos y numeración:**
 - TÍTULO 1. Negrita y mayúscula sostenida.
 - 1. TÍTULO 2. Negrita y mayúscula sostenida.
 - 1.1. TÍTULO 3. Negrita y mayúscula sostenida.
 - 1.1.1. Título 4. Negrita y mayúscula inicial.
 - 1.1.1.1. Título 5. Negrita y mayúscula inicial.

NOTA. Si se requieren más de cinco (5) niveles, éstos no contarán con numeración y se utilizarán letras y/o viñetas, teniendo como base el tipo y tamaño de letra definido y mayúscula inicial.
- 2) Todos los documentos internos de los procesos y sus editables se archivan de forma digital por el Personal de Apoyo Dirección de Planeación (Procesos) en el drive corporativo de la entidad en la carpeta: 120-PLANEACIÓN / 120-13 DOCS INTERNOS PROCESOS, de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental vigente del Director de Planeación. Se debe garantizar que todo el personal cuente con acceso a la subcarpeta que contenga las copias controladas de los documentos internos para su consulta y uso. Los editables y versiones en borrador solo serán de manejo interno.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 18 de 20

CARGOS O ROLES RESPONSABLES	DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	REGISTROS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> Líderes de proceso y/o área <u>Personal de Apoyo Dirección de Planeación (Procesos)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de actualización de documentos internos de Procesos (PR-GDC-CDI-001). 	<ul style="list-style-type: none"> Plantillas base de los tipos de documentos definidos

DEFINICIONES

- **Actividad:** Conjunto de tareas específicas que se realizan para el logro de un resultado.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento externo:** Documento emitido por entidad externa que se toma de referencia para el desarrollo de las actividades propias de la entidad (Ej. Informes de consultoría, normas técnicas, circulares, resoluciones, leyes, conceptos, entre otros).
- **Documento interno:** Corresponde a las tipologías de documentos definidas por la entidad que permiten establecer formalmente lineamientos, metodologías, políticas, actividades, tareas y demás elementos a considerarse para orientar y dejar evidencia de la gestión de los diferentes procesos y áreas.
- **Drive corporativo:** Espacio de almacenamiento en línea en la plataforma Synology NAS para guardar y compartir documentos electrónicos por las diferentes áreas de la entidad, como resultado del desarrollo de las actividades de los procesos bajo su responsabilidad.
- **Información:** Conjunto de datos que otorgan significado o sentido a hechos en los que participan la organización y sus partes interesadas.
- **Partes interesadas:** Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por decisiones o actividades desarrolladas por la entidad. Dentro de éstas se cuentan clientes, accionistas, proveedores, contratistas, trabajadores, entes de regulación, vigilancia y control, entre otros.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para proporcionar uno o varios resultados previstos, a partir de la transformación de unos elementos de entrada.
- **Registro:** Información documentada que permite dejar evidencia de las actividades o tareas desarrolladas por los diferentes procesos de la entidad, que puede resultar del diligenciamiento de una plantilla predefinida (Formato) o de otro tipo de documento (Ej. Informes, Cartas, Comunicaciones Internas, entre otros).
- **Sistema de gestión:** Conjunto de normas, reglas y principios mutuamente relacionados para dirigir y controlar a la entidad respecto a temas transversales y de impacto que involucran a todos los procesos y partes interesadas de la misma. Por ejemplo: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental.
- **Tarea:** Elemento básico del trabajo que consiste en dar un paso lógico y necesario a la hora de realizar el mismo.

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: 19/10/2023
		Página: 19 de 20

NORMATIVIDAD APLICABLE

- NTC-ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001: 2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
03	08/10/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Versión actualizada de la Guía para la Elaboración y Codificación de Documentos (DPL-CAL-GUI-01), por cambio de sede. • Se elimina el nombre de las personas que revisan los documentos debido a la alta rotación del personal. 		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre: María Juliana Laiton Cargo o rol: Prof. Responsable Calidad		Nombre: César Hernández Cargo o rol: Dir. Planeación		Nombre: César Hernández Cargo o rol: Dir. Planeación

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
04	19/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del contenido del documento, considerando nueva estructura documental, codificación y lineamientos. • Modificación del tipo, nombre y código del documento. 		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
05	19/10/2023	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Se modifica logo y colores del documento, de acuerdo con nuevo logo e imagen institucional.</u> • <u>Se modifica estructura del documento, incluyendo Área responsable y reorganizando el orden de los elementos que lo componen.</u> • <u>Se modifican condiciones generales frente al tamaño de letra del documento y niveles de títulos y numeración.</u> • <u>Se modifican lineamientos frente a estructura general de todos los documentos internos de los procesos y se ajusta estructura del contenido para procedimientos e instructivos.</u> • <u>Se incluye consideración general frente a donde deben almacenarse los documentos internos de los procesos en medio digital.</u> • <u>Se incluye definición del drive corporativo.</u> 		

PROCESO: Gestión Documental / **SUBPROCESO:** Control de Documentos Internos

	MANUAL	Código: MA-GDC-CDI-001
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS DE PROCESOS	Versión: 05
		Fecha: <u>19/10/2023</u>
		Página: 20 de 20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<u>Nombre: Lady M. Bernard S.</u> <u>Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos</u>	<u>Nombre: Juliana M. Ogliastri M.</u> <u>Cargo o rol: Dir. Planeación</u>	<u>Nombre: Juliana M. Ogliastri M.</u> <u>Cargo o rol: Dir. Planeación</u>