



**AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META**

**INSTRUCTIVO ELABORACIÓN
DE DOCUMENTOS**

102-SIG-IN-001 VERSIÓN 04

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FRANCIS DARLEY MOSQUERA NOVOA	FRANCIS DARLEY MOSQUERA NOVOA	OSCAR DANIEL SALAMANCA VARGAS
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Gerente

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN	4
4.1 ASPECTOS DE FORMA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	5
4.1.1 Portada	5
4.1.2 Encabezado	6
4.1.3 Pie de Página	8
4.1.4 Redacción	9
4.1.5 Tablas de contenido	9
4.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	10
4.2.1 Letra	10
4.2.2 Títulos y Subtítulos.....	10
4.2.3 Presentación de Cuadros o Tablas	10
4.2.4 Presentación de figuras, imágenes o gráficos	11
4.2.5 Anexos	11
4.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS	11
4.3.1 Elaboración y/o Actualización de Manuales	12
4.3.2 Elaboración y/o Actualización de Procedimientos.....	12
4.3.3 Elaboración y/o Actualización de Instructivos	14
4.3.4 Elaboración y/o Actualización de Formatos	14
4.3.5 Elaboración y/o Actualización de Caracterización de Procesos	15
4.3.6 Elaboración y/o Actualización de Programas y Planes	17
5. CONTROL DEL CAMBIO	18
6. REGISTROS DE CALIDAD	18

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para elaborar los documentos de la Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM, definiendo la estructura que debe tener cada documento.

2. ALCANCE

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. DEFINICIONES

La Agencia para la Infraestructura del Meta AIM aplica lo contemplado en la norma NTC ISO 9000, además los términos aplicables del Modelo Estándar de Control Interno MECI y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. De igual forma con el ánimo de integrar los sistemas, se incorporan los del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.

AIM: Cuando en un documento se encuentre la abreviatura AIM se entiende como Agencia para la Infraestructura del Meta.

Documento: Información o datos que poseen significados. Su medio de soporte puede ser físico o magnético. Con frecuencia un conjunto de documentos se denomina "Documentación". Los documentos son producidos por una entidad o dependencia debido a sus funciones.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de los pasos para describir cómo funciona un procedimiento para producir un fin "deseable". Este fin deseable puede ser un servicio, un producto o una mezcla de los anteriores.

Formato: Documento utilizado para registrar la información de la ejecución de actividades de un procesos o procedimiento. Puede diseñarse en medio digital o impreso.

Guía: Documento que orienta y establece pautas para desarrollar una o más actividades de un proceso o procedimiento. Se utiliza cuando se requiera unificar criterios y enfoque de aplicación.

Instructivo: Descripción de actividades o instrucciones de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o un procedimiento.

Lineamiento: Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas internas asociadas a un tema, proceso o método en particular.

Listado maestro de documentos: Listado de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia SIG, donde se refleja el inventario de los documentos adoptados por el sistema.

Manual: Documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos los cuales incluyen información de interés.

Características del Manual:

- Puede tener aspecto de obligatorio cumplimiento y otros que defina casos de aplicación.

- No tiene un orden sistémico (por la variedad de temas).
- Dan pautas para la toma de decisiones.
- Incluyen definiciones.

Mapa de Procesos: Representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico de la AIM.

Plantilla: Patrón que sirve como modelo para hacer otros documentos como decretos, resoluciones, manuales, lineamientos, guías, presentaciones, otros. Una vez diligenciado se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una o más actividades de un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

SIG: Sistema Integrado de Gestión de la Agencia de Infraestructura para el Meta.

Versión: Número correspondiente a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente el documento. La primera edición del documento corresponde a la versión 01.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Agencia deben cumplir con las directrices establecidas en este instructivo.
- Se documenta aquello que agrega valor a los procesos, que sea una actividad muy dispendiosa o complicada de ejecutar, evitando el cumulo de documentos inútiles.
- Se debe documentar con sencillez evitando omitir detalles que conlleven dificultad para la comprensión del documento.
- El nivel de detalle es definido por el responsable del proceso, de acuerdo con la necesidad de soportar documentalmente las actividades.
- La redacción del documento debe corresponder a la descripción de los pasos necesarios involucrados en un proceso.
- El uso de tablas o flujogramas es recomendable para facilitar la comprensión.
- Se debe respetar el trámite estructural, formatos y demás disposiciones del presente procedimiento.
- Se debe conservar las buenas disposiciones ortográficas en los desarrollos documentales.
- Cuando el proceso requiera elaborar, actualizar y/o anular un documento o formato, se debe manifestar a través del formato 102-SIG-FR-01 SOLICITUD PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS firmado por el líder del Proceso y presentado a la Oficina Asesora de Planeación, quien aprueba o rechaza la solicitud e informa los resultados y las razones al solicitante en cumplimiento de lo establecido en el documento 102-SIG-PR-001 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

4.1 ASPECTOS DE FORMA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

4.1.1 Portada

La portada utilizada para los documentos aplicados al Sistema Integrado de Gestión para la Agencia debe tener la siguiente configuración, a excepción de las plantillas y formatos.

Logo Institucional: Se debe usar el logo de la Agencia y debe estar situado en el centro de la portada. Con un tamaño de 8,00 cm de ancho x 6,11 cm de alto.

Nombre de la Agencia: Luego del logo institucional en título y mayúsculas se escribe "AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META".

Nombre del documento: Debe escribirse el nombre completo del documento al cual se hace referencia, y a un interlineado se escribe el código del documento, así: "102-SIG-IN-01 VERSIÓN XX".

Pie de Página: Solo está presente en la primera hoja del documento y está constituido por las firmas, nombres y cargo de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación, se presenta de tres columnas por tres filas, como se señala a continuación:

Cuadro 1. Distribución pie de página de portadas

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo:	Cargo:

A continuación, se presenta de forma gráfica la portada.

Imagen 1. Ejemplo de portada



**AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META**

**INSTRUCTIVO ELABORACIÓN
DE DOCUMENTOS**


102-SIG-IN-001 VERSIÓN 04

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FRANCIS DARLEY MOSQUERA NOVOA	FLOR MARIA BAQUERO	JUAN ALFONSO LATORRE URIZA
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Gerente

4.1.2 Encabezado

Está presente en la parte superior de las hojas del documento a excepción de la portada y está constituido por:

Cuadro 2. Distribución de encabezado de documentos

 <p>AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META NIT. 900 220 547-5</p> <p>A)</p>	<p>B) INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>C) 102-SIG-IN-001-V03</p> <p>D) 08/06/2020</p>
---	--

- A) Logotipo: Debe estar ubicado en la esquina superior izquierda del documento debe incluir el nombre de la Agencia para la Infraestructura del Meta y el NIT de la entidad y debe contar con un tamaño de 2,00 cm de alto x 3,11 cm de ancho.
- B) Título del documento: Nombre de identificación del documento, con fuente Arial 14, mayúscula y negrita.
- C) Código del documento: Identificación y versión del documento según 4.1.2.1, con fuente Arial 10.
- D) La fecha de aprobación del documento en formato dd/mm/aaaa. Con fuente Arial 10.

4.1.2.1 Código de documento

La AIM define el siguiente sistema de codificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

1) La codificación se inicia estableciendo el código de la dependencia (CD) que lidera el proceso y la sigla del proceso (SP) al que pertenece el documento:

Tabla 1. Códigos de dependencias y siglas de procesos

CÓDIGO DE LA DEPENDENCIA	PROCESO	SIGLA
100	GESTION GERENCIAL	GGE
101	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	GEC
102	GESTION ESTRATEGICA	GES
102	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	SIG
102	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	TIC
110	GESTION DE PROYECTOS	GPY
112	EJECUCION Y CONTROL DE PROYECTOS	ECP
120	GESTION DE CONTRATACION	GCO
120	GESTION JURIDICA	GJU
130	GESTION FINANCIERA	GFI
130	GESTION LOGISTICA	GLO
131	GESTION DOCUMENTAL	GDC
131	GESTION DE TALENTO HUMANO	GTH

2) En seguida se establece el tipo de documento (TD) que se elabora:

Tabla 2. Tipos de Documentos

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA
Caracterización de procesos y subprocesos	CR
Documentos Generales	DG
Formatos	FR
Instructivos	IN
Manuales	MN
Mapa de procesos	MP
Objetivos.	OB
Planes	PL

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA
Procedimientos	PR
Programas	PG
Política	PO

3) Seguidamente se le asigna el número consecutivo (NCS) correspondiente para el tipo de documento, teniendo como referencia el formato 102-SIG-FR-002 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

4) Finalmente se identifica el número de la versión con dos dígitos precedidos por la letra "V".

Nota: Todos los documentos de la AIM deben tener control de versión. Cuando se crea un documento nuevo la versión del documento debe ser uno (01).

5) Se codifica el documento de la siguiente manera:

Código de la dependencia	Guion (-)	Sigla del proceso	Guion (-)	Sigla del tipo de documento	Guion (-)	Consecutivo del tipo de documento	Guion (-)	Versión del documento
102		SIG		IN		001		V03


4.1.2.2 Fecha de aprobación

Se entiende por "fecha de aprobación" de un documento a la fecha en la cual se da validez y vigencia a los requisitos que contiene y se actualiza con el último cambio de versión realizado. La aprobación es competencia de la autoridad que haya sido designada para realizarla.

4.1.3 Pie de Página

El pie de página de todos los documentos debe de estar constituido por:

Cuadro 3. Distribución de pie de página de documentos

 DEPARTAMENTO DEL META A)	B) Página 8 de 18	C) Calle 15 No. 40-01 Lobby 1 – Piso 8 CC Primavera Urbana - Villavicencio contactenos@aim-meta.gov.co http://aim-meta.gov.co

A Escudo del Departamento del Meta: Debe estar ubicado en la esquina inferior izquierda del documento y debe contar con un tamaño de 2,00 cm de alto x 2,37 cm de ancho.

B. Numeración de Página: Debe estar ubicado en el centro de la página inferior, con fuente Arial 6.

Ejemplo: página X de Y.

C. Dirección: Debe estar ubicado en la esquina inferior derecha, colocando en cuarto nivel dirección de la oficina, debajo en tercer nivel ubicación precisa y ciudad, en segundo nivel

correo electrónico de atención al usuario contactenos@aim-meta.gov.co sin hipervínculo y en primer nivel dirección de página web. Se debe de usar fuente Arial 8.

4.1.4 Redacción

La redacción de los documentos se realiza en un vocabulario sencillo, claro y conciso. La descripción de cada actividad se hace con un verbo que indique acción, evitando en lo posible conjugarlo en futuro.

4.1.5 Tablas de contenido

Esta se aplica a los documentos, excluyendo las caracterizaciones, los formatos, el mapa de procesos, los objetivos y las políticas. Dentro de esta tabla se dejan los títulos hasta de tercer nivel. Ejemplo:

Imagen 2. Ejemplo de tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN	4
4.1 ASPECTOS DE FORMA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	5
4.1.1 Portada	5
4.1.2 Encabezado.....	6
4.1.3 Pie de Página	8
4.1.4 Redacción.....	9
4.1.5 Tablas de contenido	9
4.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	9
4.2.1 Letra	9
4.2.2 Títulos y Subtítulos	9
4.2.3 Presentación de Cuadros o Tablas	10
4.2.4 Presentación de figuras o gráficos	10
4.2.5 Anexos.....	10

4.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la presentación de documentos del SIG emitidos por la Agencia, debe cumplirse con las siguientes indicaciones:

4.2.1 Letra

El tipo de letra a utilizar es Arial. En cuanto al tamaño este puede estar entre 9 y 12 para la descripción de las actividades, con un interlineado sencillo y justificado.

4.2.2 Títulos y Subtítulos

Todos los documentos deben utilizar el sistema arábigo para identificar las divisiones y subdivisiones como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Fuente de títulos y subtítulos

DIVISIÓN O SUBDIVISIÓN	EJEMPLO	DIRECTRIZ
TITULO DE PRIMER NIVEL	1. OBJETIVO 2. ALCANCE	MAYÚSCULA, ARIAL 14, JUSTIFICADO, NEGRITA
TITULO DE SEGUNDO NIVEL	2.1. GENERAL	MAYUSCULA, ARIAL 12, JUSTIFICADO, NEGRITA
TITULO DE TERCER NIVEL	2.1.1. Títulos y subtítulos 2.1.2. Margen	Inicial con mayúscula, Arial 12, justificada, negrita
TITULO DE CUARTO NIVEL	2.1.2.1. Definición	Inicial con mayúscula, Arial 11, justificada, negrita
SUBNUMERAL	1) <i>Ejemplo</i> 2) <i>Ejemplo</i>	Inicial con mayúscula, Arial 11, justificada, negrita, cursiva

4.2.3 Presentación de Cuadros o Tablas

En su numeración se utilizan números arábigos en orden consecutivo a través de todo el texto. Llevan un título breve, el cual se coloca en la parte superior después de la palabra cuadro (ambos con mayúscula inicial) seguida del número correspondiente y punto.

Cada columna de la tabla lleva su título, la primera palabra con mayúscula inicial y sin abreviaturas, debe aparecer en la página que se menciona o en la siguiente.

Ejemplo:

Tabla 4. Ejemplo de Tabla

Cargo	Proceso
Subgerente de gestión corporativa	Gestión Logística

4.2.4 Presentación de figuras, imágenes o gráficos

En su numeración se utilizan números arábigos, en orden consecutivo. Llevan un título breve que concreta claramente el contenido de la figura, el cual se coloca en la parte superior de la misma después de la palabra figura, imagen o gráfica (ambos con mayúscula inicial), seguida del número correspondiente y punto.

Imagen 3. Ejemplo de Imagen



4.2.5 Anexos

Los anexos se identifican con números arábigos consecutivos, terminados en punto. El título del anexo se escribe con mayúsculas, resaltado o en negrita, seguido el número de este y punto.

Ejemplo: **ANEXO 1. FOTOGRAFIAS**

4.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia para la Infraestructura del Meta AIM, son los siguientes:

Tabla 5. Tipos de documentos

TIPO DE DOCUMENTO
Caracterización de procesos y subprocesos
Documentos Generales
Formatos
Instructivos
Manuales
Mapa de procesos
Objetivos
Planes
Plantillas*
Procedimientos
Programas
Políticas

Nota: Las plantillas son formas estándar con el contenido mínimo que deben tener los documentos, por ejemplo: Plantilla Certificados, Plantilla Presentaciones de proyecto etc. El código del documento corresponde al nombre Plantilla y el número que se genera de manera secuencial, Plantilla XX.

4.3.1 Elaboración y/o Actualización de Manuales

Los manuales indican las condiciones generales de un tema, y su despliegue en la Agencia, estos deben contener los siguientes elementos:

- Introducción: es una sección inicial cuyo propósito principal es contextualizar o resumir el desarrollo del tema que se va a tratar.
- Objetivo: en esta parte del documento se evidencia la razón de ser del mismo.
- Alcance: en esta parte del documento, se evidencia la cobertura del manual que puede ser explicado en términos de áreas, temas, y responsabilidades.
- Definiciones: Incluye la explicación de aquellos términos que tienen una connotación específica dentro del documento y que podrían ser desconocidos o confusos para terceros o partes interesadas.
- Normatividad
- Generalidades: en esta parte del documento, se estructura el cuerpo del manual.
- Control de Cambios: Es responsabilidad del coordinador de Calidad o quien haga sus veces, determinar, cuando un cambio es de fondo y no de forma. En los casos en que solo se cambien algunas palabras y estas no cambien el sentido de la actividad descrita no amerita una nueva versión, pero siempre se debe realizar la solicitud de cambio del documento para que quede registrada y se mantenga la trazabilidad de este.

Tabla 6. Presentación de control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN



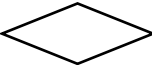
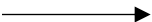


4.3.2 Elaboración y/o Actualización de Procedimientos

El procedimiento es la presentación de una secuencia lógica y ordenada de pasos para la ejecución de un proceso o actividad, representado a través de un flujograma, una descripción detallada de la actividad, el responsable de la ejecución, tiempo de duración y el riesgo.

Los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión tienen la siguiente estructura y contenido:

- Objetivo: Indica el propósito del documento.
- Alcance: Indica la extensión y límites del proceso/procedimiento a documentar.
- Definiciones: Incluye la explicación de aquellos términos que tienen una connotación específica dentro del documento y que podrían ser desconocidos o confusos para terceros o partes interesadas.
- Políticas de Operación: definen los lineamientos y parámetros para ejecutar los procesos y actividades de la Agencia.
- Descripción de la Actividad: es la presentación en forma de texto, acompañadas de flujograma cuando sea aplicable, donde se explica detalladamente el procedimiento.

Tabla 7. Símbolos para elaboración de flujogramas

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPOS
	Límite: Elipse. Se utiliza para indicar Inicio y el fin del proceso	-	-
	Operación: Rectángulo. Es una descripción breve de cada actividad en el flujo del proceso.	-	-
	Punto de Decisión: Rombo. Debe utilizarse en la parte del proceso en el cual debe tomarse una decisión de aprobación o no, de una actividad determinada.	-	-
	Dirección de Flujo: Flecha. Se utiliza para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso. Se emplea para indicar el movimiento de un símbolo a otro. La flecha indica dirección ascendente, descendente o lateral.	-	-
	Conexión: Determina la entrada o salida de una página. Además, permite mostrar la continuidad del flujo al cambiar la página.	-	-
	Conector: Círculo. Se emplea con un número dentro, para conectar una con otra, que tengan algún tipo de relación.	-	-

- Control de Cambios: Es responsabilidad del coordinador de Calidad o quien haga sus veces, determinar, cuando un cambio es de fondo y no de forma. En los casos en que solo se cambien algunas palabras y estas no cambien el sentido de la actividad descrita no amerita una nueva versión, pero siempre se debe realizar la solicitud de cambio del documento para que quede registrada y se mantenga la trazabilidad del mismo.

Tabla 8. Presentación de control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN

- Registro de calidad: en esta sección se presenta el listado de los formatos para los registros aplicables al procedimiento.

4.3.3 Elaboración y/o Actualización de Instructivos

Los instructivos son esencialmente operativos y suministran la información necesaria para la realización de una determinada actividad o tarea dentro de un procedimiento.

Los Instructivos contienen los siguientes elementos:

- Objetivo: En esta parte de la documentación se evidencia la razón de ser del documento.
- Alcance: En esta parte del documento, se evidencia la cobertura del documento que puede ser explicado en términos de áreas, temas, y responsabilidades.
- Definiciones: En esta parte se colocan todas aquellas palabras que requieren una explicación de su significado.
- Políticas de operación: En esta parte se mencionan las actividades que se deben tener en cuenta antes de aplicar, durante y el final, que por lo general se mantienen constantes en el proceso.
- Control de Cambios: Es responsabilidad del coordinador de Calidad o quien haga sus veces, determinar, cuando un cambio es de fondo y no de forma. En los casos en que solo se cambien algunas palabras y estas no cambien el sentido de la actividad descrita no amerita una nueva versión, pero siempre se debe realizar la solicitud de cambio del documento para que quede registrada y se mantenga la trazabilidad del mismo.

Tabla 9. Presentación de control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN

- Registro de calidad: Dentro de este capítulo de la documentación se describen cuáles son los documentos que demuestran que las actividades fueron desarrolladas.

4.3.4 Elaboración y/o Actualización de Formatos

Los formatos se definen de acuerdo con las necesidades propias de cada actividad y el cuerpo de estos deben estar constituido por campos libres de acuerdo con lo que se necesite registrar. En el encabezado de página se usa la estructura del punto 4.1.2 de este documento.

Control de Cambios: Es responsabilidad del coordinador de Calidad o quien haga sus veces, determinar, cuando un cambio es de fondo y no de forma. En los casos en que solo se cambien algunas palabras y estas no cambien el sentido de la actividad descrita no amerita una nueva versión, pero siempre se debe realizar la solicitud de cambio del documento para que quede registrada y se mantenga la trazabilidad del mismo.

Este control se registra en el Formato 102-SIG-FR-002-V01 - LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, señalando si su estado es actualizado, implementado o anulado; la

descripción y fecha de la modificación cuando haya lugar, la versión vigente y grupo documental al que pertenece.

4.3.5 Elaboración y/o Actualización de Caracterización de Procesos

Es el análisis de los procesos teniendo en cuenta los elementos que causan que estos procesos tengan un inicio y un final.

Imagen 4. Plantilla de caracterización

PARTES INTERESADAS		ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
	6)	4)	P 9)	8)	5)		7)
			H				
			V				
			A				
RESPONSABILIDADES Y GESTIÓN DE RECURSOS							
RESPONSABLE DEL PROCESO			RECURSOS		REQUISITOS		
2)			13)		14)		
CONTROLES			MEDICIÓN Y ANÁLISIS		DOCUMENTOS		
10)			11)		12)		
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN					
		15)					
ELABORACIÓN			REVISIÓN		APROBACIÓN		
			16)				
Cargo:			Cargo:		Cargo: Gerente		

Para la elaboración de la caracterización de un proceso nuevo se diligencia la PLANTILLA 01 CARACTERIZACIONES con la estructura representada en la Imagen 4. Plantilla de caracterización.

La caracterización de los procesos debe contener los siguientes ítems:

- 1) Objetivo: Razón de ser del proceso.
- 2) Responsable del Proceso: En esta casilla se referencia el responsable del proceso teniendo en cuenta que la función este legalmente asignada en el manual de funciones.
- 3) Alcance: En esta parte del documento, se evidencia la cobertura del documento que puede ser explicado en términos de áreas, temas, y responsabilidades.

- 4) Entrada: En esta casilla se debe hacer referencia a la información o insumos que entregan los participantes internos y/o externos para cada actividad, como por ejemplo la solicitud de un pago o la solicitud de disponibilidad presupuestal.
- 5) Salida: En esta casilla se referencian las salidas generadas por cada actividad, como por ejemplo un pago o el certificado de disponibilidad presupuestal.
- 6) Partes Interesadas Entradas: En esta casilla se debe hacer referencia al participante interno o externo que entrega la información o insumos. Por ejemplo: proceso (interno), entes de control, entidades territoriales o contratistas (externo).
- 7) Partes Interesadas Salidas: En esta casilla se referencian aquellos participantes a los que se deben entregar los productos o servicios realizados por la Agencia, estos pueden ser internos o externos. Por ejemplo: proceso (interno), entes de control, entidades territoriales o contratistas (externo).
- 8) Actividad: En esta casilla se deben incluir las actividades realizadas en el proceso teniendo en cuenta que se asocian las fases del ciclo PHVA. Las dos últimas actividades de cada proceso deben ser seguimiento asociado al verificar y mejora asociado al actuar.
- 9) Ciclo PHVA: Relación de las actividades con las fases de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- 10) Controles: En este espacio se debe diligenciar los registros de control asociados para asegurar que el proceso se lleva a cabo de manera correcta (pueden ser controles documentales o controles visuales). Se puede referenciar el formato 102-GES-FR-001 Mapa de Riesgos.
- 11) Medición y análisis: Se asocian los indicadores de gestión que ayudan a conocer el rendimiento y desempeño del proceso. Se puede referenciar la Hoja de vida de Indicadores 102-SIG-FR-05 y el Tablero de indicadores 102-SIG-FR-06.
- 12) Documentos: Son los registros de calidad del proceso. Se puede referenciar el formato 102-SIG-FR-02 Listado Maestro de Documentos.
- 13) Recursos: En este espacio deben ir los recursos que son necesarios y con los que cuenta el proceso para garantizar el cumplimiento de su objetivo. Estos deben ser tanto de infraestructura, de talento humano y equipos.
- 14) Requisitos: En este espacio deben diligenciar los requisitos del cliente, legales, de la organización y del Sistema Integrado de Gestión.
- 15) Control de Cambios: Cuando corresponde a una modificación, se registran los cambios más significativos realizados al documento, que generaron su actualización y/o modificación con lo cual se mantiene la trazabilidad del documento.
- 16) Pie de página: Está constituido por las firmas, nombres y cargo de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de la caracterización.
- 17) Riesgos: Registrar los riesgos asociados al proceso.

4.3.6 Elaboración y/o Actualización de Programas y Planes

Son elementos que permiten modelar la proyección de la entidad a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos. Se elaboran de acuerdo con la estructura de los manuales y/o procedimientos.

4.3.6.1 Planes

Es un documento de trabajo que recopila y concreta los objetivos que se desean alcanzar durante un periodo de tiempo. Tiene como punto de partida un diagnóstico de la situación que se va a enfrentar y una evaluación de las dificultades y detalla un conjunto de acciones a realizar.

En su contenido se especifican prioridades, criterios, políticas, recursos, presupuesto, calendario de actuación, responsables, métricas y evaluación.

Tipos de planes: Los planes de una organización según su alcance y plazo pueden ser de 3 tipos: planes estratégicos, tácticos y operativos.

- Planes estratégicos: Lideran estos planes las cúpulas jerárquicas (Alta Dirección). Se formulan por un periodo de tres a cinco años y están orientados a cumplir las metas trazadas por la organización. Consideran a la organización como un todo y definen el rumbo de esta.
- Planes tácticos: Lideran estos planes las principales dependencias (directores de áreas). En éstos se determinan los temas y aspectos que se deben trabajar a mediano plazo (de uno a tres años) y pretenden garantizar el mejor uso de los recursos, su optimización y son liderados por los directivos o subgerentes de la agencia.
- Planes operativos: Lideran estos planes los mandos medios (jefes, coordinadores, supervisores que tienen a cargo personas) Son formulados por los directores de área por un periodo no superior al año. Tienen como fin determinar con anterioridad el rol de cada individuo en las unidades operacionales donde trabajará y obedece a cuestiones tácticas y estratégicas.

Tabla 10. Presentación de control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN

4.3.6.2 Programas

Concreta las líneas generales contenidas dentro de un plan que está conformado por un conjunto de programas. El programa hace posible el plan mediante un conjunto de acciones orientadas a alcanzar metas y objetivos.

Los programas son más complejos, están enfocados a un ámbito amplio y suelen estar compuestos por un conjunto de proyectos.

5. CONTROL DEL CAMBIO

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	04/05/2018	Documento inicial
02	21/01/2019	Se actualiza el documento: En la tabla de tipo de documento se incluye celda con Documentos Generales DG En el numeral 4.1.3, punto C se elimina "dirección de la página web de la Agencia".
03	08/06/2020	Actualización de definiciones, información de encabezado y pie de página de documentos. Se incluye el documento plantilla. Especificación del contenido para la elaboración y/o actualización de documentos.
04	09/11/2023	Se actualiza la sección 4.1.3 se añade nuevo correo electrónico y dirección de la página web de la agencia, en el documento general se actualiza página web

6. REGISTROS DE CALIDAD

- 102-SIG-FR-001 Solicitud para la Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos.
- 102-SIG-FR-02 Listado Maestro de Documentos
- 102-SIG-FR-05 Hoja de Vida de Indicadores
- 102-SIG-FR-06 Tablero de Indicadores
- 102-GES-FR-001 Mapa de Riesgos
- PLANTILLA 01 CARACTERIZACIONES