	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	1 de 11

1. Dueño del Proceso

Coordinación de Gestión por procesos

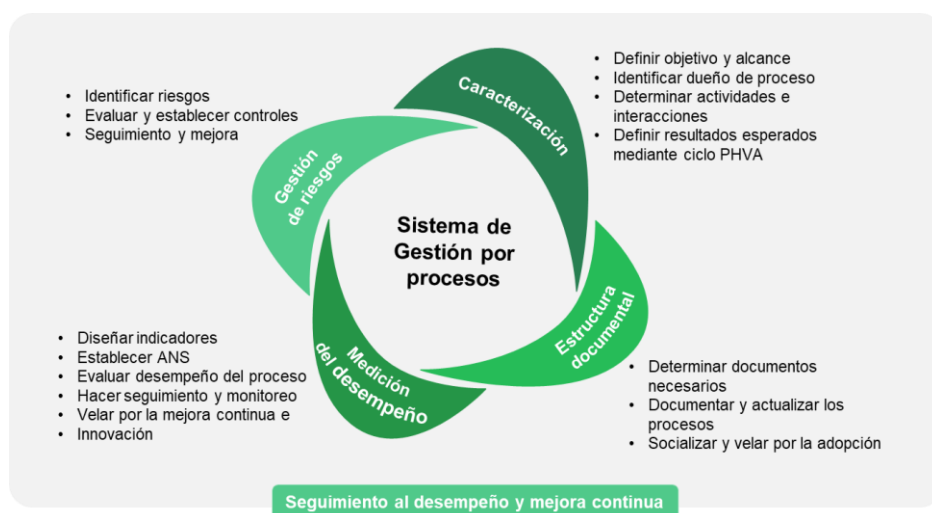
2. Objetivo

Establecer los lineamientos, mecanismos y herramientas necesarias para la estructuración e implementación del sistema de gestión por procesos de la Fundación, con el fin de estandarizar, facilitar el seguimiento y promover mejora continua de los procesos, alineados a la estrategia organizacional.

Aplica para la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y de aseguramiento y control, establecidos en el mapa de procesos de la Fundación, su identificación, documentación, seguimiento y mejora continua.

3. Sistema de gestión de procesos

El sistema de gestión por procesos de la Fundación hace referencia al conjunto de lineamientos, metodologías y herramientas interrelacionados o que interactúan para gestionar los procesos de manera integrada.



3.1 Mapa de procesos


El mapa de procesos es la representación gráfica y clasificada de la interrelación de todos los procesos que se desarrollan dentro de la Fundación, los cuales se clasifican de la siguiente manera de acuerdo con la naturaleza de su objetivo.

3.1.1 Procesos estratégicos

Son aquellos procesos destinados a definir y desplegar la estrategia organizacional, para el cumplimiento del propósito superior de la Fundación.

3.1.2 Procesos misionales

Son los procesos que facilitan la generación del servicio de la Fundación en el cumplimiento de la estrategia organizacional; por lo tanto, inciden de forma directa en la satisfacción y bienestar de los clientes o de las comunidades o personas impactadas por la FSD.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	2 de 11

3.1.3 Procesos de soporte

Son todos los procesos que ofrecen apoyo o soporte y proveen los lineamientos necesarios para que los demás procesos de la Fundación, logren los resultados previstos.

3.1.4 Procesos de aseguramiento y control

Son aquellos procesos encargados de definir la gobernanza, y el análisis y control del cumplimiento de la gestión de la organización.

3.2 Caracterización del proceso

La caracterización (CR) es la descripción detallada y estructurada de un proceso que permite entender su propósito y cómo se relaciona con los demás procesos de la Fundación. Es decir, es la ficha técnica del proceso como base para su gestión, control y mejora.

Este documento debe contener la descripción del funcionamiento del proceso, bajo la metodología del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), incluyendo los siguientes elementos. (*Ver Anexo 1. Plantilla Caracterización*).

- **Objetivo:** define el propósito o razón de ser del proceso, alineado a la estrategia de la FSD.
- **Alcance:** establece hasta dónde llegan las actividades del proceso.
- **Líder del proceso:** a cargo de la dirección de la unidad.
- **Dueño del proceso:** responsable de la administración del proceso.
- **Proveedor:** hace referencia a procesos, entes y demás actores que suministran elementos necesarios para la implementación de las actividades del proceso.
- **Entradas requeridas:** son elementos, información o documentación suministrada por los proveedores para la ejecución de las actividades del proceso.
- **Actividades:** acciones clave para el cumplimiento del objetivo establecido del proceso, las cuales deberán ser definidas con base en el ciclo PHVA.
- **Salidas esperadas:** resultados obtenidos de la ejecución de cada actividad del proceso.
- **Clientes:** son procesos, entes o demás actores a los que van dirigidas las salidas esperadas, las cuales a su vez representarán para éstos entradas para la ejecución de sus actividades.
- **Indicadores:** incluye el nombre, objetivo, meta y estructura de cada uno de los indicadores, con los cuales se medirá el desempeño del proceso.


3.3 Estructura documental

Es el conjunto organizado de documentos que describen, regulan y soportan la ejecución de un proceso dentro del sistema de gestión por procesos de la FSD. Tiene como finalidad que los procesos estén claramente definidos, controlados y alineados a la estrategia organizacional.

3.3.1 Tipos de documentos del sistema de gestión por procesos

Los tipos de documentos de procesos utilizados en la Fundación dependen de su objetivo y de sus interacciones con los demás procesos; estos contribuyen a administrar, controlar y evidenciar la ejecución de los procesos.

- **Política - PL:** son lineamientos, directrices y normas que definen el “qué”, “por qué” y “para qué” sobre lo que se debe hacer en un proceso.
- **Manual - MA:** recoge aspectos básicos que permiten comprender la estructura y el funcionamiento o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia.
- **Procedimiento - PD:** es la forma específica (paso a paso) para llevar a cabo una actividad o un proceso. Define el “cómo”, “con qué”, “cuándo” y “quién”.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	3 de 11

- **Programa - PR:** contiene las acciones para el cumplimiento de un objetivo definido o de un plan dentro del proceso.
- **Código - CD:** está compuesto por una serie de normas y reglamentos que regulan una materia determinada.
- **Reglamento - RG:** es un conjunto ordenado de reglas que gobiernan o rigen una organización, un proceso o una actividad, especialmente de aspecto legal.
- **Protocolo - PT:** es un conjunto de reglas, normas y conductas, que incluyen pasos detallados para regular una actividad de cualquier índole.
- **Acuerdos de niveles de servicio - ANS:** son los compromisos y condiciones pactados con los clientes del proceso para fijar el nivel del servicio a prestar, tiempos de respuestas, documentación disponible, entre otros.
- **Formato - FM:** es un documento o plantilla preestablecida que contiene los campos para registrar datos o información necesaria para la ejecución de una actividad.

3.3.2 Diseño documental

Para la elaboración de los documentos, se cuenta con plantillas previamente diseñadas, compuestas por el encabezado, el contenido específico y el pie de página.

El tipo de letra a utilizar en todos los documentos es Arial y el tamaño de fuente dependerá del tipo de archivo y del cuerpo mismo del documento.

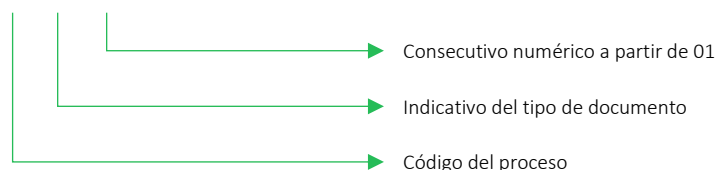
Todos los procesos deberán utilizar y adoptar dichas plantillas, para garantizar uniformidad, coherencia y cumplimiento de lineamientos corporativos.

I. Encabezado

En el encabezado se identifica el tipo y nombre del documento, nombre del proceso al que pertenece, versión, código, páginas y el logo de la Fundación.


- Logo de la FSD:** imagen corporativa de la Fundación
- Nombre del proceso:** tal como se encuentra denominado en el mapa de procesos de la FSD.
- Tipo de documento:** estipulado con base en la estructura documental
- Nombre del documento:** nombre claro y conciso que permita identificar el objetivo del documento
- Versión:** consecutivo numérico a partir del 1, el cual aumentará conforme al número de cambios del documento.
- Código del documento:** nomenclatura del documentocompuesta por el código del proceso, el indicativo del tipo de documento y el número consecutivo que indica la cantidad de documentos del mismo tipo dentro del proceso.

TH -PL-01




El tamaño de letra a utilizar es 11 para toda la información contenida en el encabezado de los documentos diseñados en Word (.docx). El tamaño de fuente de los encabezados en Excel (.xlsx) puede variar entre 12 y 18, manteniendo el mismo tipo de letra Arial.

- Documento en Word (.docx).

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	4 de 11


Tipo y nombre del documento

	Manual de gestión por procesos	Versión	
		Código	
	Gestión por procesos	Página	

Logo FSD

Proceso

- Documento en Excel (.xlsx)


	Formato de Solicitud documental Gestión por Procesos	Versión: V5 Código: GP-FM-01 Página: 1 de 1
---	---	---

- g. **Código del proceso:** se establecen los siguientes códigos para cada proceso de la FSD.

Tipo de proceso	Proceso		Código
Estratégicos	Gestión estratégica		GE
	Posicionamiento y relacionamiento		PR
	Gestión por procesos		GP
	Gestión de portafolio de proyectos		PP
Misionales	Inversión social		IS
	Inversión de impacto		II
	Fortalecimiento institucional		FI
De soporte	Gestión Financiera	Planeación financiera	GFP
		Contabilidad	GFC
		Gestión de recursos financieros	GFT
	Gestión Administrativa	Servicio de generales	GASG
		Seguridad física	GASF
	Abastecimiento		AB
	Gestión documental		GD
	Seguros y garantías		SG
	Datos y Analítica		DA
	Tecnología de la información		TI
	Talento Humano		TH
	Seguridad y Salud en el Trabajo		SST
Aseguramiento y Control	Jurídica		JU
	Auditoría Interna		AI
	Gobierno Corporativo		GC

II. Contenido

Cada tipo de documento debe contener los aspectos generales que permitan el entendimiento del mismo.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	5 de 11

En el contenido se utilizará letra tamaño 10 para los documentos diseñados en Word (.docx) y el contenido de los documentos en Excel (.xlsx) puede registrarse en tamaño de 10 a 12.

En general, debe contener los siguientes elementos, siguiendo los condicionantes de las plantillas preestablecidas y demás elementos particulares para cada tipo de documento. (*Ver Anexos de plantillas*)

- **Dueño del proceso:** responsable de la administración del proceso
- **Objetivo:** descripción del propósito y alcance del documento.
- **Detalle o descripción de lineamientos o actividades:** se describen directrices, aspectos o actividades fundamentales que permitirán el entendimiento y cumplimiento del objetivo definido.

III. Pie de página

El pie de página del documento está diseñado en letra Arial tamaño 7 para los documentos en Word (.docx) y 10 para los documentos en Excel (.xlsx). Contiene

- **Información de control:** “Documento de propiedad de la Fundación Santo Domingo. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización”. Este mensaje no puede ser modificado.
- **Código:** deberá coincidir con el código del encabezado.
- **Versión:** deberá coincidir con la registrada en el encabezado.
- **Vigencia:** fecha de aprobación del documento.

3.3.3 Control de cambios

Todos los procesos deberán actualizarse por lo menos cada dos (02) años, de tal forma que satisfagan las necesidades de la operación acorde con los cambios estratégicos de la FSD.

Los documentos que hacen parte de la estructura documental deben contener un historial de cambios de revisiones y aprobaciones.

La creación y actualización de los documentos será responsabilidad del dueño del proceso, con base en los criterios de flexibilidad, agilidad y facilitador del entendimiento para la toma de decisiones, identificando sus funciones en cuanto a la elaboración, revisión y aprobación documental, conforme con la política de Gestión por Procesos.

i. Registro de cambios

Es el control de los cambios realizados en los documentos. Consta del número de la versión, la fecha y el motivo de la actualización.

Al momento de **crear** un documento, se debe registrar la versión inicial (1), la fecha en la que fue aprobado y el motivo de la actualización, que para este caso sería la creación del documento.


Cada vez que se realice un **cambio**, se deberá agregar el número de la última versión, la fecha en la que fue aprobado el cambio y una breve descripción de las modificaciones realizadas.

Ejemplo

Versión	Fecha de actualización	Motivo de la actualización
1	01/02/2020	Creación del documento
2	05/08/2021	Inclusión de reglamento y política en la estructura documental
3	15/06/2022	Modificaciones en la codificación de los procesos estratégicos

ii. Control de revisión y aprobación

Los documentos deben contar con un responsable de la elaboración, de revisión y de aprobación, cuyos roles serán designados de acuerdo con la política de Gestión por procesos.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	6 de 11

En el documento quedará establecido el nombre y cargo de cada responsable y la fecha de finalización de cada una de las fases de la elaboración, revisión y aprobación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre			
Cargo			
Fecha			

Gestión por procesos verificará que los documentos cumplan con los criterios establecidos en el presente manual y en la política de gestión por procesos. Así mismo, durante la revisión de los documentos, se realizarán las observaciones que se consideren necesarias para conservar la alineación entre los procesos y el entendimiento de los colaboradores.

La información de esta revisión será registrada de la siguiente manera; los documentos propios del proceso de Gestión por Procesos, no incluirán esta revisión y aprobación.

	Revisión por Procesos
Nombre	
Cargo	
Fecha	

Los documentos diseñados en Excel, llevarán el control de cambios en una hoja adicional y los diseñados en Word, en la última página del documento.

En el caso de los formatos, se consignará la fecha de actualización, versión, cambio realizado y responsables de revisión y aprobación.

Registro de cambios				
Versión	Descripción del cambio	Revisó	Aprobó	Fecha de actualización
		Nombre / Cargo	Nombre / Cargo	

3.3.4 Documentación obsoleta

Los documentos del sistema de gestión por procesos pasarán a ser obsoletos en los siguientes casos:


- Cuando cambie la versión del documento vigente: una vez que un documento sea actualizado (por solicitud de los responsables del proceso), la última versión del mismo pasará a ser obsoleta.
- Por solicitud de eliminación: cuando el líder o dueño del proceso conforme con la política de Gestión por procesos solicite eliminar un documento que no aplique por algún motivo al proceso, se catalogará como obsoleto. Dicha solicitud se realizará mediante el formato al correo procesos@fundacionsantodomingo.org

3.4 Medición del desempeño de los procesos

Esta medición consiste en analizar la ejecución del proceso con el fin de evaluar los aspectos más relevantes que impactan la gestión interna de la Fundación; teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos, oportunidad de tiempos de respuestas, análisis de calidad del servicio, entre otros.

El propósito principal es detectar desviaciones de los procesos e implementar acciones de mejora continua a través de la toma de decisiones basada en datos reales.

Esta medición se llevará a cabo en procesos priorizados (selección de procesos), acorde con las metas estratégicas definidas para la operación eficiente de la FSD durante el año en curso.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	7 de 11

3.4.1 Mecanismos de evaluación

a. Indicadores de desempeño

La medición del desempeño se realizará mediante los indicadores establecidos para el proceso con el fin de llevar el control del cumplimiento y evoluciones, en aras de la mejora continua del proceso.

Los procesos en la FSD deberán definir por lo menos dos (02) indicadores que permitan medir el logro de los resultados y que sean de fácil comprensión y seguimiento e incorporarlos en su Caracterización y en los Acuerdos de Niveles de Servicios.

Los procesos podrán actualizar sus indicadores en la medida que se evidencie una evolución del proceso o una manera más eficiente de llevar a cabo la medición.

b. Encuestas

Diseño y desarrollo de encuestas de percepción para conocer las opiniones de clientes sobre la calidad y eficiencia del proceso.

c. Revisión de procesos

Evaluaciones sistemáticas del cumplimiento de procedimientos, normas y estándares establecidos como parte de las metas de gestión interna, realizadas por Gestión por procesos.

d. Seguimiento operativo

Desarrollo de sesiones de análisis en grupos focales con los usuarios de los procesos lideradas por Gestión por procesos.

3.5 Gestión de riesgos de procesos


Esta gestión de riesgos establece los lineamientos, mecanismos y herramientas para el análisis de los riesgos que pueden afectar el desempeño de cada proceso, permitiendo evaluar y tratar vulnerabilidades en los procesos organizacionales, optimizando controles sin sacrificar agilidad operativa

3.5.1 Contexto interno y externo

Es la comprensión de factores organizacionales del entorno interno y externo, reflejándose en el contexto específico de las actividades de procesos para la gestión del riesgo. Ejemplo: el propósito superior, líneas estratégicas, objetivos estratégicos, recursos, capacidades, factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales, entre otros que puedan afectar a la Fundación.

3.5.2 Categorías

Riesgos	Descripción	Ejemplo
De cumplimiento	Aquellos que afectan el cumplimiento oportuno de objetivos y la capacidad del proceso para alcanzar las metas establecidas en tiempo, forma y alcance	Fallas de articulación entre áreas que generan retrasos o impiden ejecutar actividades críticas del proceso según lo planificado. Procesos o lineamientos desactualizados frente a cambios normativos, estratégicos u operativos, que obligan a ajustes no previstos y afectan el cumplimiento del objetivo
De calidad	Aquellos que afectan los estándares y requisitos definidos del servicio del proceso	Entregables que no cumplen los criterios de calidad definidos, generando reprocesos o ajustes posteriores. Ausencia de controles o indicadores de calidad durante la ejecución, lo que impide detectar desviaciones oportunamente.
De costos y tiempos	Aquellos que afectan el presupuesto destinado para la ejecución del proceso y su cronograma o ANS definidos	Subestimación de los recursos financieros, técnicos o humanos requeridos, que obliga a reasignaciones presupuestales o ampliaciones de plazo.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	8 de 11

Riesgos	Descripción	Ejemplo
		Demoras en la implementación o disponibilidad de herramientas, que impactan directamente los tiempos del proceso.
Reputacionales	Aquellos que afectan la percepción positiva, confianza y credibilidad del proceso y la satisfacción del cliente y las partes interesadas	Comunicación insuficiente o poco clara frente a cambios, ajustes o incidencias del proceso, generando quejas o percepciones negativas.

3.5.3 Criterios de evaluación

- i. **Probabilidad de ocurrencia.** Posibilidad de que un evento de riesgo ocurra durante la gestión del proceso.

Valor	Probabilidad de ocurrencia (Pr)	Descripción
1	Baja	Poco probable de que ocurra
2	Moderada	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales
3	Alta	Es casi seguro que ocurra

- ii. **Impacto.** Grado de afectación a los objetivos del proceso en caso de que un riesgo se materialice; se evalúa en términos de tiempo, calidad, alcance y costos del proceso.

Valor	Impacto (I)	Descripción
2	Bajo	Impacto menor; requiere atención pero no altera significativamente el proceso
4	Moderado	Impacto notable; puede requerir ajustes en tiempo, costo o recursos
6	Alto	Impacto significativo; afecta entregables clave o compromete la gestión


3.5.4 Matriz de riesgos: probabilidad e impacto

Es la herramienta para evaluar y priorizar los riesgos para la toma de decisiones (Anexo No. 12), en función de la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos del proceso. Deberá ser diligenciada por el dueño del proceso registrando por lo menos dos (02) riesgos identificados, para su análisis y estrategias de tratamiento.

i. Mapa de calor

Mapa de calor		Impacto		
Probabilidad de ocurrencia		Bajo	Moderado	Alto
		2	4	6
Baja	1	2	4	6
Moderada	2	4	8	12
Alta	3	6	12	18

Nivel del riesgo	Descripción
Bajo	Afectación mínima sin impacto relevante en la operación ni en los objetivos del proceso
Medio	Afectación parcial que puede alterar temporalmente el desempeño o los resultados del proceso
Alto	Afectación significativa que compromete el cumplimiento, los objetivos o la continuidad del proceso

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	9 de 11

3.5.5 Identificación de riesgos y oportunidades

Una forma útil de describir la estructura de los riesgos es a través del Metalenguaje de riesgos, con el fin de reconocer el riesgo, sus causas y efectos, de la siguiente forma.

Debido a la <**Causa**>, puede ocurrir el <**Riesgo**>,
lo que provocaría <**Consecuencia o Efecto en el proceso**>

Donde,

- **Causa:** factor que contribuye directamente a que se materialice un evento de riesgo
- **Riesgo:** evento o condición incierta, que afecta negativa o positivamente al proceso
- **Consecuencia o efecto en el proceso:** resultado de un evento que afecta a los objetivos, puede ser cierta o incierta y puede tener efectos positivos o negativos, directos o indirectos sobre el proceso

3.5.6 Análisis y evaluación de riesgos

Una vez identificados los riesgos, es necesario analizar y priorizar conforme con su nivel inherente, a través del Mapa de calor y los criterios de evaluación de probabilidad e impacto definidos, de tal forma que conlleve a la toma de decisiones y acciones pertinentes, con miras a la mejora continua.

i. Controles

Se deben establecer controles a cada riesgo, evaluar su efectividad y además, realizar un nuevo cálculo del nivel de riesgo (riesgo residual) que consiste en reevaluar la probabilidad y el impacto considerando la efectividad de los controles existentes.

Controles	Descripción
Preventivo	Evitan errores antes de que ocurran los riesgos.
Detectivo	Ayudan a identificar irregularidades después de que ocurren riesgos.
Correctivo	Corrigen un problema corregirlo y evitan su repetición.

3.5.7 Tratamiento de riesgos


Los responsables de la gestión de riesgos del proceso, teniendo en cuenta las partes interesadas, deberán realizar la planeación y ejecución de las acciones para atender los riesgos y mejorar las oportunidades para el proceso. Deberán contemplar la ejecución de las estrategias programadas, la implementación de controles y medidas preventivas o correctivas, el diseño de planes de acción con sus responsables, recursos y tiempos.

- Evitar:** implementar acciones para hacer que las condiciones o los factores que pueden generar el riesgo desaparezcan, y por ende, el riesgo.
- Mitigar:** implementar acciones para reducir los riesgos cuando no se puedan eliminar o cuando eliminarlos es más costosos que la materialización de los mismos.
- Transferir:** compartir el problema con alguien más, sea a un proveedor o contratar una póliza de seguros que indemnice a la Fundación en caso de que se presente el problema.
- Aceptar:** cuando el riesgo es de muy baja probabilidad de ocurrencia y no exista mejor opción, se aceptará el riesgo. Implica establecer una reserva de contingencia que incluya cantidades de tiempo y recursos para manejar el riesgo si ocurre.

Al momento de identificar oportunidades, la opción “*Aceptar*” se presenta como la selección más acertada.

3.5.8 Monitoreo y seguimiento de riesgos

El monitoreo y seguimiento periódico a los riesgos de los procesos, asegura la efectividad de la gestión y la validez de los controles y planes de acción.

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	10 de 11

- **Seguimiento a planes de acción.** El responsable de cada plan de acción debe reportar periódicamente su avance y cumplimiento de fechas.
- **Indicadores de riesgos.** El responsable de la gestión de riesgos deberá establecer indicadores clave que permitan alertar sobre la probabilidad de los riesgos.
- **Revisión de controles.** Evaluar la operatividad y efectividad de los controles de forma regular.
- **Monitoreo del contexto de la FSD.** Estar atentos a los cambios en el contexto interno y externo que puedan generar nuevos riesgos o modificar los existentes.
- **Revisión periódica de la matriz de riesgos.** Al menos anualmente, o ante cambios significativos, se deberá revisar y actualizar la matriz de riesgos.
- **Reevaluación de riesgos residuales.** Los riesgos con planes de acción deben ser reevaluados una vez que las acciones estén implementadas para verificar la reducción efectiva del riesgo residual.

3.5.9 Comunicación y consulta de riesgos

Es importante emitir reportes o informes periódicos sobre el estado de riesgos, decisiones, acciones, avances y alertas tempranas, con el fin de asegurar el flujo de información que permita


- Escalar oportunamente los riesgos relevantes
- Comunicar a la alta dirección y partes interesadas sobre el estado de la gestión de riesgos
- Consultar a expertos de ser necesario para fortalecer la gestión de riesgos o en caso de riesgos relevantes
- Promover una cultura de gestión de riesgos proactiva a través de comunicación interna.

3.6 Anexos

Hacen parte del presente manual, entre otros, las plantillas establecidas para los tipos documentos mencionados.

Así mismo, las principales definiciones utilizadas en los documentos del proceso se encuentran relacionadas en el *Glosario de Gestión por procesos*, con el fin de asegurar la comprensión y facilitar la correcta aplicación del proceso.

- Anexo 1. Plantilla Caracterización
- Anexo 2. Plantilla Política
- Anexo 3. Plantilla Manual
- Anexo 4. Plantilla Procedimiento
- Anexo 5. Plantilla Programa
- Anexo 6. Plantilla Código
- Anexo 7. Plantilla Reglamento
- Anexo 8. Plantilla Protocolo
- Anexo 9. Plantilla ANS (acuerdos de niveles de servicio)
- Anexo 10. Base para formatos en Word
- Anexo 11. Base para formatos en Excel
- Anexo 12. Matriz de riesgos de procesos

	Manual de Gestión por procesos	Versión	V2
		Código	GP-MA-01
	Gestión por procesos	Página	11 de 11

▪ **Historial de cambios**

Versión	Fecha	Motivo de la actualización
1	13/10/2023	Creación del Manual
2	22/12/2025	Inclusión de la gestión de riesgos y la medición de los procesos Modificación del nombre del documento

▪ **Control de revisión y aprobación**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	Lina Bossio N.	Julian Díaz A. Luis Cueto O	Lina Bossio N.
Cargo	Coordinadora de Gestión por procesos	Gerente de Datos y PMO Profesional de Gestión por procesos	Coordinadora de Gestión por procesos
Fecha	11/12/2025	22/12/2025	22/12/2025