

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo	2
Definiciones y abreviaturas	2
1. ALCANCE	7
2. NIVELES DE PROCESOS	7
2.1. Niveles para la gestión de procesos	7
2.2. Descomposición macroprocesos en procesos	11
14. METODOLOGÍA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	15
2.1 Diseño o rediseño documental	15
2.1.1 Metodología de generación de valor basada en procesos	15
2.1.2 Documentación	19
2.1.2.1 Colores básicos de las plantillas	19
2.1.2.2 Lineamientos generales para la documentación	20
2.1.2.3 Tipos de documentos del Sistema Integral de Gestión	29
2.1.2.3.1 Caracterizaciones y flujos de alto nivel	29
2.1.2.3.2 Políticas del Macroproceso	35
2.1.2.3.3 Flujo de alto nivel	38
2.1.2.3.4 Procedimientos	38
2.1.2.3.4.1 Simbología para documentar procedimientos	39
2.1.2.4.3.2 Ubicación procedimientos	41
2.1.2.4.3.3 Cambiar propiedades del documento	45
2.1.2.4.3.4 Diagramar el flujo	52
2.1.2.4.4 Estructura y administración de Mapas	75
2.1.2.4.5 Manejo de procedimientos digitales	76
2.1.2.4.6 Documentos Soporte	78
2.2 Gestión de versiones vigentes y obsoletas	85
Control de versiones	86

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 1 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Objetivo

Describir el control documental, el marco de referencia metodológico para la gestión por procesos, los niveles y la metodología documental del Sistema Integral de Gestión de Claro Colombia a seguir para el diseño o rediseño, divulgación y control de la documentación, que permita su entendimiento y aplicación en todos los niveles.

Definiciones y abreviaturas

Adonis: Es una herramienta de modelado de procesos de negocio en donde se pueden crear diagramas de procesos, visualizar y optimizar flujos de trabajo, procedimientos.

Anexo: Son todos los documentos, archivos o recursos adicionales que están relacionados con un procedimiento, manual o cualquier otro tipo de documento. Los anexos suelen contener información complementaria, detallada o de apoyo que no se incluye directamente en el cuerpo principal del documento, pero que es útil o necesaria para comprender completamente el contenido.

Base de documentos y procesos controlados por el SIG: Listado que contiene la relación, información y componentes de la documentación oficial controlada por el Sistema Integral de Gestión. En este listado se incluyen:

- Los documentos que forman parte del sistema (como manuales, procedimientos, políticas, etc.).
- La información relevante de cada documento (nombre, versión, fecha de actualización, responsable, etc.).
- Los componentes relacionados con cada proceso dentro del SIG.

Esta base sirve para gestionar y controlar toda la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del sistema, asegurando que esté actualizada, accesible y alineada con los estándares establecidos.

Caracterización de procesos: Es una herramienta para representar gráficamente las relaciones e interrelaciones de los procesos dentro de la organización y con las partes

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 2 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

interesadas. Identificar quienes son los dueños, los clientes, los proveedores, recursos, entradas y salidas que participan en cada macroproceso.

Cargo: Descripción de las actividades, deberes y responsabilidades desempeñadas por una persona, la cual ocupa una posición formal en la estructura organizacional de Claro.

Control de Proceso: Las actividades de control son aquellos mecanismos implementados dentro de la sucesión de actividades que conforman un proceso, orientadas a mitigar los efectos negativos producidos por los riesgos presentes en los procesos y que dificultan la consecución de los objetivos finales perseguidos, bien sea objetivos de eficacia y eficiencia, fiabilidad de la información financiera o de cumplimiento de leyes y normas.

Convergente: Significa que los procesos no se construyen por áreas, un área puede participar en varios procesos y los procesos están orientados a definir, apoyar o desarrollar la cadena de valor orientada a la satisfacción del cliente.

El enfoque por procesos cruza las funciones / direcciones transversalmente para focalizar todos sus esfuerzos hacia la satisfacción del cliente.

Se busca realizar la transición de una estructura funcional a una estructura por procesos implica definir la responsabilidad de la implementación del proceso, minimizar las transferencias, maximizar el agrupamiento de actividades y disminuir el gasto de energía; pero sobre todas las cosas requiere un cambio cultural.

Embajador del proceso : Colaborador(a) responsable de la gestión, monitoreo, cumplimiento y mejoramiento de un proceso (generalmente corresponde a un Gerente de área o responsable designado por la compañía).

eTOM (Enhanced Telecom Operations Map): Es un marco de referencia desarrollado por el **TM Forum** para la gestión de procesos en empresas de telecomunicaciones y tecnologías de la información.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 3 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Flujograma o diagrama de flujo: Es una representación gráfica de un proceso mediante símbolos. Su propósito es: **Visualizar** de manera clara las actividades que conforman un proceso, **Identificar** la secuencia de pasos y cómo se relacionan entre sí y **Verificar** si el trabajo está bien distribuido entre las personas o si hay sobrecarga en alguna parte del proceso.

En resumen, es una herramienta útil para entender, analizar y mejorar los procesos dentro de una organización.

Flujo actual (AS-IS): Es un flujograma o diagrama de flujo que representa gráficamente las actividades actuales de un proceso, por medio de símbolos, de forma clara y sencilla, sin mayor detalle, es la línea base para determinar mejorar en el proceso.

Flujo de Alto Nivel (FAN): Son diagramas contexto de un proceso. Es un diagrama de nivel general (alto nivel – sin detalle) también conocido como diagrama de nivel 0. Contiene un solo proceso y define el alcance.

Flujo ToBe: Es un flujograma o diagrama de flujo que representa gráficamente las actividades futuras de un proceso, por medio de símbolos, de forma clara y sencilla, sin mayor detalle, basado en las buenas prácticas y experiencias adquiridas.

Indicador: Es una medida que se obtiene de la ejecución de un proceso. Con esta medida se puede evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos para dicho proceso.

ISAE 3402: (del inglés *International Standard on Assurance Engagements*) Es una norma que tiene como objetivo, ser un estándar reconocido a nivel mundial para garantizar los informes de las organizaciones que ofrecen servicios de Outsourcing como. Fue lanzada por la IAASB (del inglés *International Auditing and Assurance Standards Board*). La ISAE 3402 ofrece la posibilidad de utilizar un marco mundialmente aceptado para tener una herramienta unificada y transparente para informar sobre los controles en las organizaciones.

ISO: (del inglés *International Organization for Standardization*), Organización Internacional para la Estandarización, es una federación mundial que agrupa a

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 4 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten la gestión en las organizaciones. Con base en Ginebra, Suiza, esta organización ha sido desde entonces la encargada de desarrollar y publicar estándares, facilitando así la coordinación y unificación de normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios.

ITIL: (del inglés *Information Technology Infrastructure Library*), Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI (tecnologías de la información). Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

Macroproceso: Nivel 1 de la Jerarquía de procesos de procesos de una organización, agrupa las principales actividades que la organización debe efectuar para cumplir sus metas y objetivos. Cada macroproceso puede estar formado por varios procesos específicos.

Nivel documental: Corresponde a la organización estructural de los documentos que componen un sistema de gestión organizacional basado en la descomposición jerárquica de los procesos dentro de la empresa. La estructura de procesos se organiza en varios niveles, siendo el nivel cero (0) el más alto (menor detalle en la información).

Portal de Procesos: Sitio web de la organización que ofrece a toda la compañía, de forma fácil y centralizada, el acceso a los **niveles documentales** controlados por el Sistema Integral de Gestión, normas relacionadas, presentaciones de buenas prácticas, y tiene un motor de búsqueda de documentos que facilita su consulta.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 5 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Proceso: Los procesos son el segundo nivel de documentación, representan interrelaciones con otros procesos a partir de insumos que se transforman en resultados que generan valor a la organización.

Procedimiento: Actividades detalladas establecidas y ordenadas para obtener un resultado.

Rol: Función que realiza un(a) colaborador(a) en una situación determinada (Modelo de operación, célula, proyecto, entre otros) de manera específica. Un(a) colaborador(a) puede asumir varios roles dentro de la organización de acuerdo con la necesidad.

Sistema de Integral de Gestión - SIG: Es un modelo con una metodología común para unificar los sistemas de gestión en distintos ámbitos de Claro Colombia en uno sólo, recogiendo en una base documental controlada única los procesos de la organización, bajo un único mando centralizada. Puede incluir diferentes sistemas de gestión y buenas prácticas, tales como sistema de gestión de la calidad, sistema de seguridad de información, un sistema de gestión de riesgos, un sistema de salud ocupacional etc.

SOX: Ley Sarbanes Oxley, es una ley de Estados Unidos también conocida como el Acta de Reforma de la Contabilidad Pública de Empresas y de Protección al Inversionista. La Ley Sarbanes Oxley nace en Estados Unidos con el fin de monitorear a las empresas que cotizan en bolsa de valores, evitando que las acciones de las mismas sean alteradas de manera dudosa, mientras que su valor es menor. Su finalidad implementar controles al interior de las organizaciones con el fin es evitar fraudes y riesgo de bancarrota, protegiendo al inversor.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 6 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

1. ALCANCE

Aplica para la documentación de las empresas del grupo en Colombia (Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.), en adelante CLARO y en los procesos que CLARO soporta a Global Hitss Colombia S.A.

2. NIVELES DE PROCESOS

Se define un marco metodológico que contempla cada uno de los procesos en cuanto a la relación de la organización con sus clientes, los procesos estratégicos y operacionales de la organización, su relación con los proveedores y aliados, así como con sus empleados e involucrados en la operación. Está enmarcado en las buenas prácticas aplicables a la gestión de procesos, permitiendo aplicar y mantener una metodología, alineada a generar valor.

La organización ha adoptado, como marco metodológico de referencia para la Gestión Integral por procesos la definición de un Mapa de Procesos basado en algunas buenas prácticas como e-tom, SOX, ITIL, ISAE 3402, estándares ISO, entre otros.

La documentación que soporta los procesos de la operación de la organización se encuentra disponible y controlada en la base documental de procesos y es administrada por medio del Portal del Sistema integral de gestión.

2.1. Niveles para la gestión de procesos

La Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos define el “Mapa de Procesos”, basados en las buenas prácticas antes mencionadas. El Mapa de Procesos está compuesto por cuatro niveles jerárquicos: las categorías agrupan los **macroprocesos (Nivel 1)**, que a su vez contienen **procesos específicos (Nivel 2)**. Estos procesos siguen **políticas (Nivel 3)**, que establecen reglas generales, y se ejecutan mediante **procedimientos detallados (Nivel 4)**.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 7 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
Pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

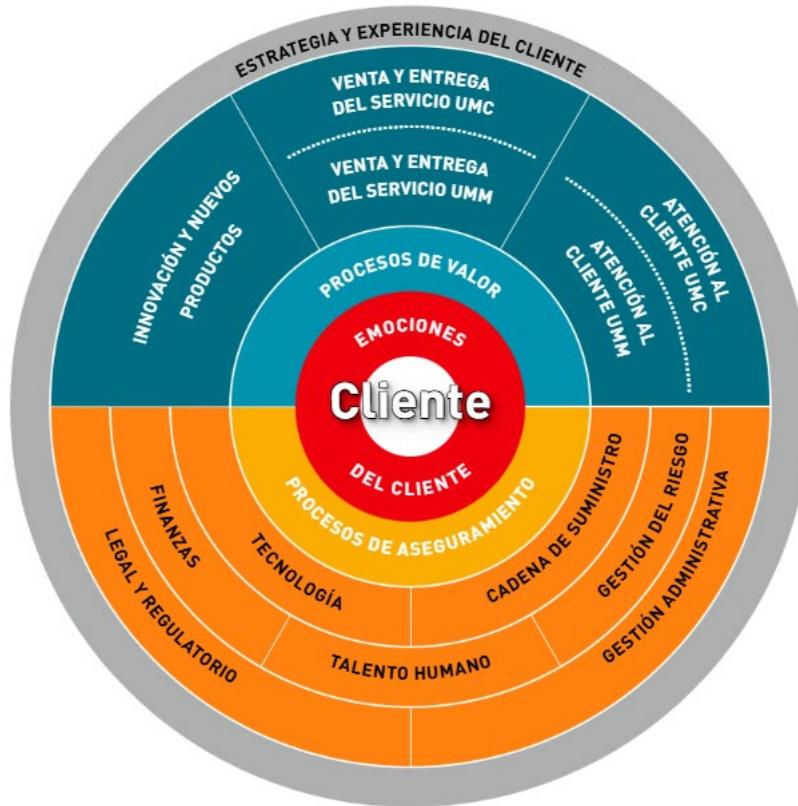


Imagen 1. Mapa de Procesos



Niveles para la gestión de procesos

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 8 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Este esquema proporciona una forma de ver las interacciones sincronizadas de las principales actividades que generan valor hacia el cliente y el accionista y logra la alineación de los procesos a través de la organización. También sirve como herramienta de conocimiento, análisis y mejoramiento.

PROCESOS END TO END

Son flujos transversales que cubren todas las etapas de un ciclo completo, desde el principio hasta el fin. Estos procesos implican la colaboración entre diferentes áreas de la organización para asegurar que todas las etapas del proceso se completen de manera eficiente y efectiva, al crear un proceso E2E se tienen las siguientes ventajas:

- **Optimización de recursos:** Mejor gestión y uso de los recursos disponibles.
- **Mejora de la experiencia del cliente:** Enfoque en ofrecer una experiencia coherente y satisfactoria para el cliente.
- **Automatización de tareas:** Reducción de errores y aumento de la eficiencia mediante la automatización.
- **Medición del rendimiento:** Capacidad para medir y mejorar el rendimiento general del proceso.

Como ejemplo, de un proceso E2E está la gestión de la cadena de suministro, donde implica la gestión completa desde la adquisición de materiales hasta la entrega del producto final al cliente.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 9 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

MACROPROCESOS

El Mapa de Procesos consta de trece (13) macroprocesos, los cuales se enuncian a continuación. Cada uno está definido en detalle por medio de las caracterizaciones.

El “mapa de procesos de Claro Colombia” está formado por tres categorías:

- Estrategia
- Valor
- Aseguramiento

Cada categoría del mapa de procesos está compuesta por diferentes macroprocesos nivel uno (1). Los macroprocesos se componen de procesos nivel dos (2), los cuales se soportan en políticas nivel tres (3) y en procedimientos nivel cuatro (4) para su realización.

Estrategia

El objetivo general de esta categoría es adecuar la organización a las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo tanto guían a la organización para incrementar la calidad de los servicios que presta a sus clientes. Se compone del macroproceso

1. Estrategia y Experiencia del Cliente (DEC)

Valor

El objetivo general de esta categoría es estar en contacto directo con el cliente. Consideran integralmente, todas las actividades que generan valor agregado y tiene mayor impacto sobre la satisfacción de los clientes. Se compone de los macroprocesos:

2. Innovación y Nuevos Productos (PLM)
3. Venta y Entrega del Servicio UMC (VSC)
4. Venta y Entrega del Servicio UMM (VSM)
5. Atención al Cliente UMC (ACC)
6. Atención al cliente UMM (ACM)

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 10 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Aseguramiento

El objetivo general de esta categoría es garantizar los recursos y controles, el funcionamiento del negocio y su relación con los demás procesos, con el fin de alcanzar los objetivos planificados por la compañía. Se compone de los macroprocesos:

7. **Tecnología (TEC)**
8. **Cadena de Suministro (SCM)**
9. **Finanzas (FIN)**
10. **Talento Humano (TAH)**
11. **Gestión del Riesgo (GRI)**
12. **Legal y Regulatorio (LEG)**
13. **Gestión Administrativa (GAD)**

2.2. Descomposición macroprocesos en procesos

Cada uno de los macroprocesos definidos en el “Mapa de Procesos de Claro Colombia” se desagrega en procesos nivel (2).

1. Estrategia y Experiencia del Cliente (DEC)

- Gestión Estratégica
- Investigación e Inteligencia de Negocios
- Diseño y Gestión de la Experiencia
- Mejora Continua
- Arquitectura de Datos e Información
- Gestión de Proyectos

2. Innovación y Nuevos Productos (PLM)

- Planeación de Productos y Servicios

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 11 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Implementación de Productos y Servicios
- Mantenimiento de Productos y Servicios
- Mercadeo y Comunicación al Cliente
- Marca

3. Venta y Entrega del Servicio UMC (VSC)

- Planeación e Inteligencia Comercial y de Servicio UMC
- Gestión Venta en Canales UMC
- Entrega de Servicios y Productos al Cliente UMC

4. Venta y Entrega del Servicio UMM (VSM)

- Planeación e Inteligencia Comercial y de Servicio UMM
- Gestión Venta en Canales UMM
- Entrega de Servicios y Productos al Cliente UMM

5. Atención al Cliente UMC (ACC)

- Solicitudes Administrativas del Cliente UMC
- Atención de PQR
- Solicitudes de Soporte Técnico del Cliente UMC
- Fidelización del Cliente UMC
- Retención del Cliente UMC
- Facturación de Servicios UMC
- Cobranzas UMC

6. Atención al Cliente UMM (ACM)

- Solicitudes Administrativas del Cliente UMM

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 12 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Sustituciones de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Atención de PQR
- Sustituciones de Soporte Técnico del Cliente UMM
- Fidelización del Cliente UMM
- Retención del Cliente UMM
- Facturación de Servicios UMM
- Cobranzas UMM

7. Tecnología (TEC)

- Administración de Capacidades
- Optimización de Componentes de la Red
- Soporte a la Operación de la Red
- Gestión de Eventos, Incidentes y Problemas
- Desempeño y Calidad de la Red

8. Cadena de Suministro (SCM)

- Compras
- Gestión Logística
- Relación con Proveedores
- Planeación Cadena de Suministro

9. Finanzas (FIN)

- Presupuesto
- Operaciones Financieras
- Registros Contables y Tributarios
- Activos Fijos

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 13 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

10. Talento Humano (TAH)

- Administración de la Estructura Organizacional
- Formación y Desarrollo del Colaborador
- Cambio y Cultura Organizacional
- Seguridad, Salud y Ambiente en el Trabajo

11. Gestión del Riesgo (GRI)

- Riesgo y Continuidad del Negocio
- Seguridad Física
- Fraude y Aseguramiento del Ingreso
- Ciberseguridad

12. Legal y Regulatorio (LEG)

- Atención de Requerimientos Legales
- Atención de Asuntos Contenciosos
- Regulación y Reportes a Entidades Gubernamentales
- Sostenibilidad

13. Gestión Administrativa (GAD)

- Servicios Administrativos
- Infraestructura Administrativa

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	
Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera <u>copia no controlada</u> .		Pág. 14 de 87	

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

14. METODOLOGÍA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

2.1 Diseño o rediseño documental

2.1.1 Metodología de generación de valor basada en procesos

Por medio del diseño o rediseño de la documentación del Sistema Integral de Gestión se busca generar valor para la operación identificando oportunidades de mejora en los procesos que realiza la compañía.

El Embajador, debe crear el caso en el Portal de Procesos en el ícono “Ingresa aquí tus solicitudes de procesos”. (El Embajador puede delegar a otro colaborador(a) de su área para crear el caso).

Para contribuir al diseño simple de los procesos, se definen 7 etapas que permiten identificar las necesidades del negocio y plasmar soluciones en los documentos, resultado de la aplicación de esta metodología:

1. Levantamiento y análisis de información
2. Documentación
3. Validación
4. Revisión metodológica
5. Aprobación
6. Publicación y divulgación
7. Seguimiento

1. Levantamiento y análisis de información: Una vez asignado el caso, el(a) colaborador(a) de Mejora Continua Procesos Corporativos, se contactará con el Embajador para entender el caso.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 15 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Con el entendimiento del caso, el(a) colaborador(a) de Mejora Continua Procesos Corporativos debe consultar en el Sistema Integral de Gestión-SIG para identificar si existe documentación de procedimientos/Manuales vigente(s) que contenga la necesidad del área. Los documentos encontrados deben ser revisados para tener un entendimiento del proceso e identificar las mejoras que pueden proponerse

Con el entendimiento previo realizado del caso y la información consultada en el SIG, dependiendo del documento el(a) colaborador(a) de Mejora Continua Procesos Corporativos debe:

- Para Políticas y Niveles de autorización: Realizar el levantamiento de información con el detalle requerido en conjunto con el Embajador.
- Para Procedimientos y Manuales: Indicar al Embajador la forma de documentar y disponibilizar el documento. Posteriormente, recibirlo para efectuar la revisión metodológica.

2. Documentación: Consiste en plasmar en las plantillas de documentos y según la metodología definida, la información recolectada en un orden cronológico, lógico, organizado y bajo buenas prácticas.

Se debe evitar la duplicidad de información y buscar la mejora a través de la digitalización o automatización de procesos.

3. Validación: Es la revisión por parte de Mejora Continua de Procesos Corporativos, en esta etapa pueden generarse ajustes, los cuales deben gestionarse teniendo en cuenta la fase de Documentación.

Los documentos deben ser validados integralmente, en todos sus aspectos y es importante compartir las mejoras identificadas en la fase de análisis para que se defina su implementación o no por parte del Embajador del proceso .

4. Revisión metodológica: Es la verificación integral del contenido en cuanto a forma y fondo de los procesos documentados por parte de Mejora Continua Procesos

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 16 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Corporativos en esta etapa pueden generarse ajustes mínimos los cuales deben gestionarse teniendo en cuenta la fase de Documentación.

5. Aprobación: Es la etapa para determinar la aceptación del documento con el Embajador.

Para la aprobación de la documentación se tiene en cuenta que sea validado con todos los Embajadores responsables y contar mínimo con las siguientes aprobaciones:

- La aprobación de Políticas, Procedimientos y Manuales debe realizarse según lo definido en el Manual Niveles de Autorización Claro Colombia, capítulo Estrategia y Experiencia del cliente - Numeral Arquitectura y transformación de procesos.
- Las caracterizaciones y/o flujos de alto nivel son aprobados por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.
- Los Manuales deben ser aprobados por el Jefe de área o Coordinador responsable del procesos.
- Los manuales de los sistemas de gestión deben ser aprobados por el Representante del Sistema correspondiente.

Todas las aprobaciones deben quedar registradas en el medio definido por el área de Mejora Continua Procesos Corporativos.

6. Publicación y divulgación: Es el paso que debe realizar e(a)l colaborador(a) de Mejora Continua Procesos Corporativos de liberar el documento como vigente y socializar a los Embajadores y responsables para su aplicación

No está permitido publicar y divulgar documentos que no tenga soporte de aprobación.

Todos los documentos aprobados son publicados en el Portal de Procesos, protegidos contra escritura e impresión, con el fin de que no se puedan efectuar cambios o eliminación para evitar alteraciones o copias no autorizadas.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 17 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Los documentos de Word, se deben pasar a formato pdf para la publicación. Posteriormente, es necesario restringir la edición e impresión del documento, para lo cual se debe incluir clave de escritura e impresión antes de la publicación.

Toda la documentación del Sistema Integral de Gestión debe ser consultada en el Portal de Procesos para garantizar que corresponde a la última versión autorizada. Una vez publicados los documentos en el Portal del Sistema Integral de Gestión, el área de Mejora Continua Procesos Corporativos, informa a través de correo electrónico en la plantilla definida a todas las personas directamente involucradas sobre la publicación de documentos controlados por el SIG; se relaciona en nombre del documento, el tipo, versión, el cambio realizado y se adjunta el vínculo de publicación en donde quedó el documento para su consulta y de esta forma garantizar su conocimiento al interior de la organización.

7. Adherencia: Es la validación posterior de la adecuación y vigencia del documento.

Los Embajadores son responsables del seguimiento y cumplimiento de los documentos y deben:

- Garantizar la divulgación necesaria, las fechas de divulgación y certificación de los documentos entregados a las personas responsables de ejecutar las actividades.
- Garantizar el estricto cumplimiento de los mismos.
- Informar al área de Mejora Continua de Procesos Corporativos sobre cualquier actualización, mejora o cambio que se requiera.
- Validar periódicamente la pertinencia de la documentación.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 18 de 87

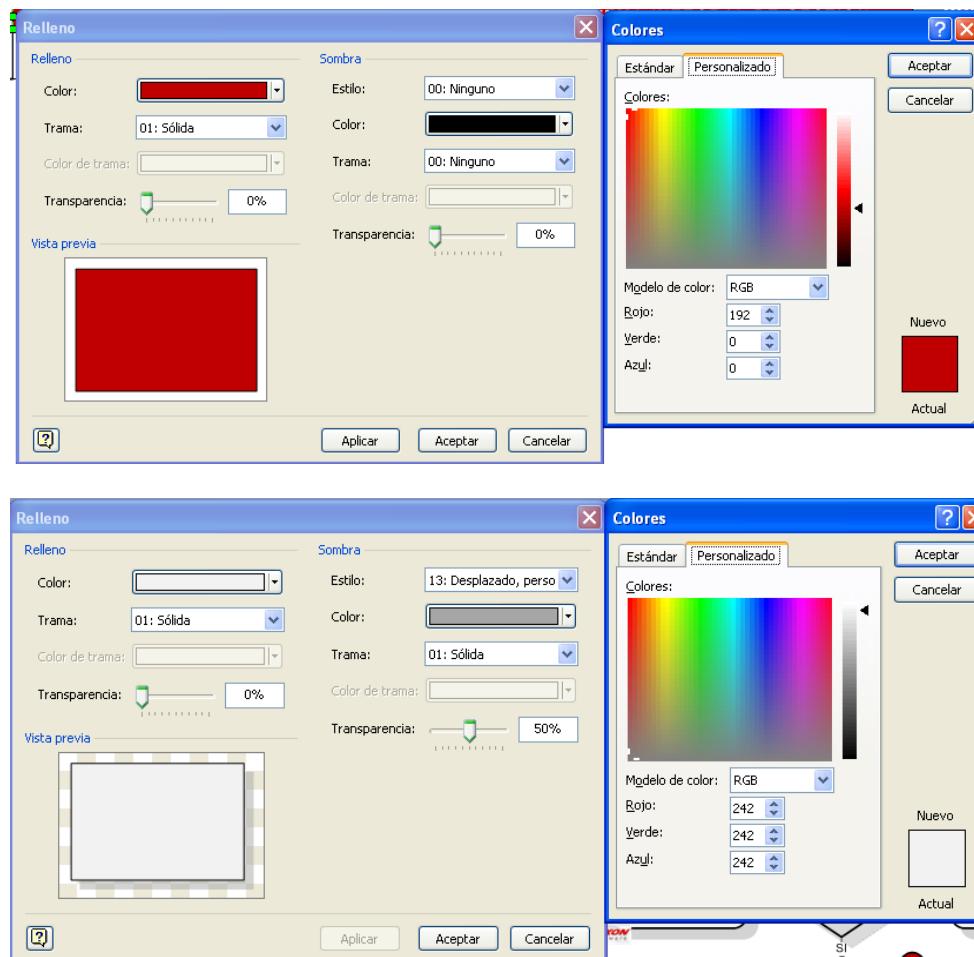
MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

2.1.2 Documentación

2.1.2.1 Colores básicos de las plantillas

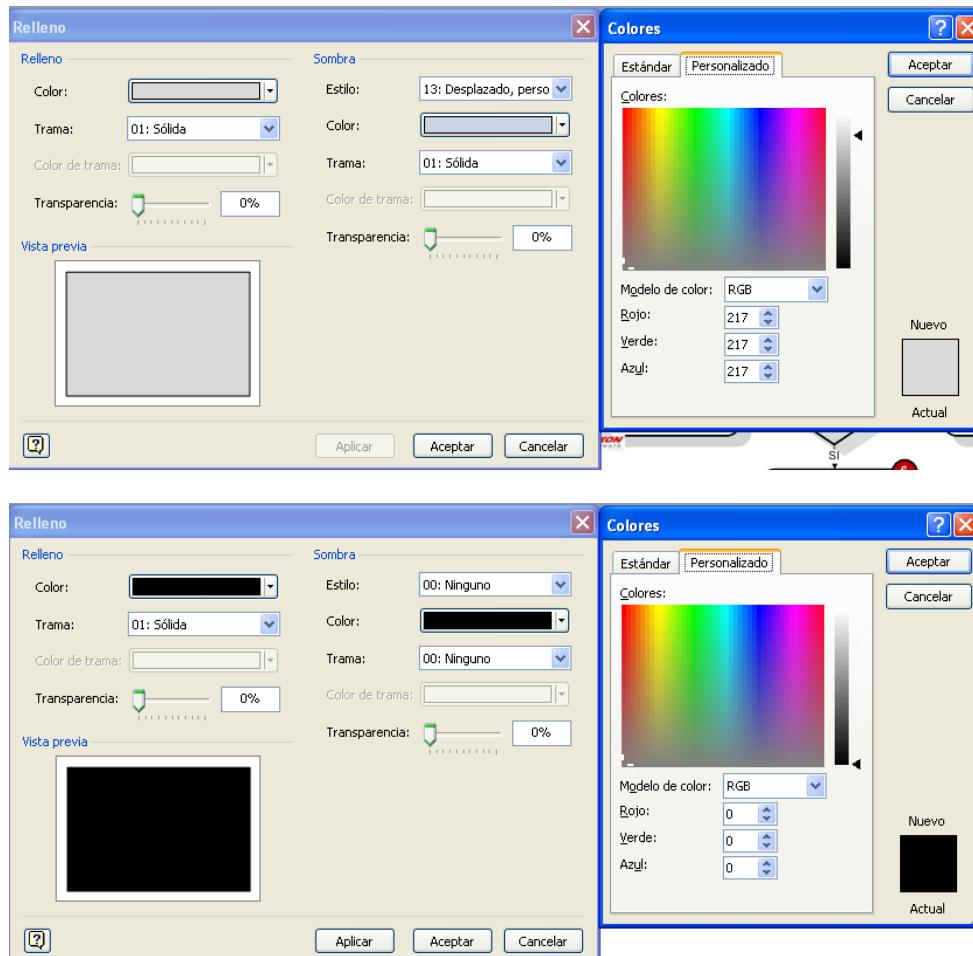
Las plantillas documentales utilizan la combinación de cuatro (4) colores para mantener la uniformidad visual:

Nota: Es posible que se requiera (casos especiales) el uso de otros colores, su utilización debe ser consultada al área de Mejora Continua de Procesos Corporativos.



RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 19 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Colores básicos de las plantillas.

2.1.2.2 Lineamientos generales para la documentación

A excepción de los procedimientos, los documentos en diseño o rediseño deben llevar para su control, en el fondo la palabra “En definición” (cuando el documento es nuevo) o “En mejoramiento” (cuando ya existe una versión publicada del documento) como marca de agua, hasta que los documentos, sean aprobados por el Embajador correspondiente y se realice su publicación y divulgación. El estado de los procedimientos en ADONIS, se debe controlar por medio de las opciones del campo ciclo de vida “Estado: Aprobado”.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 20 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Los tamaños y estilo de las formas, fuente y formato dentro de los documentos, deben mantenerse con el estándar definido en cada plantilla y no se puede cambiar su tamaño, ni tipo.

La redacción en todos los documentos debe ser clara, utilizando palabras comunes y en español en lo posible. Si se requiere algún término técnico debe ser aclarado su significado y contexto dentro del documento.

La redacción de los documentos debe ser en tercera persona (no a modo personal), clara y entendible.

Logo corporativo. Es el definido por la compañía. Este logo no se puede modificar.

Nombre del documento. Empieza con verbo en infinitivo y describe en sí, el objetivo, alcance y contenido del documento en forma entendible para la organización. El nombre del documento debe ser claro, y ubicar si se requiere, el segmento o tipo de red. Si el documento es transversal para solución fija y móvil no es requerido indicarlo.

Objetivo. Debe ser claro y conciso e identificar la finalidad del documento para dar cumplimiento al propósito de este. El objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”. Debe estar redactado de forma sencilla y precisa, y relacionado al título y alcance del documento. Los objetivos y títulos de los documentos inician con verbo en infinitivo.

Alcance: Debe definirse de acuerdo con la siguiente estructura:

Aplica desde (Indicar el inicio del procedimiento o documento que hace referencia a la actividad principal con la que comienza) hasta (La finalización que hace referencia a la actividad principal con la que termina el procedimiento o documento).

En el alcance, se deben incluir todas las empresas que forman parte Claro. Esto asegura que las políticas o acciones que se describen en el procedimiento sean relevantes y se implementen de manera coherente en todas las entidades del grupo, no solo en una empresa específica.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Clasificación. Es la clasificación dada por el área de Seguridad Información contenida en el documento Políticas Seguridad de la Información y Ciberseguridad. La documentación publicada y controlada en el portal del SIG es de “uso interno”.

Definiciones y Abreviaturas. Se explican y definen las palabras inusuales o propias del negocio que se mencionan. Así como, las descripciones de abreviaturas con su definición, símbolos utilizados, sistemas y otros conceptos propios mencionados en el documento.

Se organizan las abreviaturas y glosario en forma alfabética. La descripción debe ser clara, concisa y entendible para todos(as) los(as) colaboradores(as) de la organización. La palabra por definir va en negrita.

Responsable. Corresponde al funcionario designado responsable del cumplimiento de cada proceso y documento. Debe garantizar su cumplimiento, mejoramiento y actualización.

Área responsable. Corresponde al área responsable del cumplimiento de cada actividad, proceso o tarea.

Embajador de Proceso. Se relaciona el cargo del Director, Gerente, Jefe o Coordinador responsable del cumplimiento del documento, es el mismo que aprueba el documento.

Los aprobadores son los Embajadores de los procesos y están definidos a nivel gerencial en cada área. En caso de no existir la Gerencia, se relaciona el cargo equivalente o superior.

Soporte Mejora Continua. Corresponde al nombre o usuario de red del(a) colaborador(a) perteneciente al área de Mejora Continua Procesos Corporativos que efectuó la revisión de la metodología del documento.

Paginación: Hace referencia al sistema que se utiliza para numerar las páginas dentro de un documento. Esto permite saber en qué página se encuentra uno y cuántas páginas tiene en total el documento.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 22 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Fecha. Corresponde a la fecha en que se da por liberada la nueva versión del documento.

La fecha del control de versiones y la fecha del encabezado deben ser la misma. Se relaciona en el formato dd-mmm-aaaa, ejemplo 18-jun-2024.

Versión: Se relaciona en forma numérica la versión del documento. La documentación se inicia con versión cero (0) cuando el documento es nuevo (Versión inicial).

Cuando se requiera realizar alguna de las siguientes modificaciones, la versión cambiará de número entero a número decimal, ej.: de versión **0** a versión **0.1**. Estos cambios no requieren aprobación formal, pero deben informarse por correo electrónico con la versión actualizada al solicitante y aprobador:

- Actualizar nombre del cargo de responsable o Embajador del proceso sin que cambien sus funciones.
- Modificar, incluir o suprimir relación de documentos soporte.
- Modificar, incluir o suprimir normas o leyes al documento.
- Modificar o incluir la descripción de una actividad.
- Modificar, incluir o suprimir entradas o salidas del documento.
- Cambiar nombre.

Solo se deben gestionar máximo dos (2) cambios consecutivos de este tipo por versiones decimales, si se presenta otro cambio de este tipo, será el número entero siguiente, ej.: de versión **0.2** a versión **1**.

Cuando se requiera realizar alguna de las siguientes modificaciones, la versión del documento debe pasar al número entero siguiente y cumplir con el proceso de aprobación formal de documentos, ej. (Versión **0** a versión **1**).

- Cambio de aprobador o área responsable del documento.
- Cambios de responsables de actividades.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 23 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Inclusión o exclusión de contenido o actividades que impacte de forma significativa la aplicación del documento.

Ubicación y codificación: La codificación de los documentos se realiza de acuerdo con su objetivo y su alineación a los objetivos descritos para cada uno de los macroprocesos y procesos definidos en el marco de referencia y el tipo de documento.

Para codificar los documentos controlados por el Sistema Integral de Gestión se debe seguir la siguiente estructura:

FIN1-P01

1 2 3 4

1. Iniciales definidas para la identificación de cada macroproceso en el capítulo “Niveles para la gestión de procesos”:

Ejemplo: **Finanzas (FIN)**

2. Número asignado al proceso en el capítulo “Niveles para la gestión de procesos”, sobre el cual se ubicará el documento:

Ejemplo: **Finanzas (FIN)**

Presupuesto

Operaciones Financieras

Registros Contables y Tributarios

Activos Fijos

3. Según el tipo de documento se definen las siguientes siglas:

- ✓ Política (D)
- ✓ Procedimiento (P)
- ✓ Manual (M)

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 24 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

4. Consecutivo según el tipo de documento existente en cada proceso. El Consecutivo se genera automáticamente en la herramienta de publicación de procesos.

Formato de Texto para Documentos:

TABLA DE CONTENIDO	
Objetivo	2
Definiciones y abreviaturas.....	2
1. GESTIÓN DE PROCESOS TRANSVERSALES.....	4
1.1 Niveles documentales del Sistema Integral de Gestión.....	5
Nivel 1 - Macroprocesos.....	6
Nivel 2 - Procesos	10
Nivel 3 - Subprocesos.....	14
Nivel 4: Procedimientos.....	15
Nivel 5: Documentos soporte.....	16
2. METODOLOGÍA DOCUMENTAL	20
2.1 Colores básicos de las plantillas.....	21
2.2 Plantilla para caracterización de macroprocesos.....	23
2.3 Plantilla para procedimientos	27
2.4 Documentos soporte	42
1.1 Formatos.....	48
Formato Ficha técnica de de Indicadores.....	48
2. CONTROL DOCUMENTAL	51
2.1 Codificación de documentos	51
1.2 Listado de documentos controlados (base de procesos).....	52
1.3 Divulgación de documentos	53
Control de versiones	53

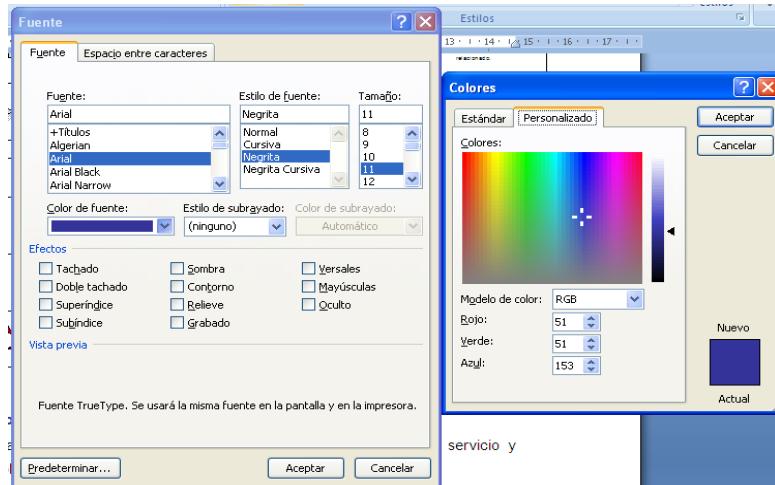
Ejemplo de tabla de contenido.

La tabla de contenido esta listada en la primera página del documento. Aparece en fuente Arial 11 justificada. Se listan hasta tres niveles.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 25 de 87

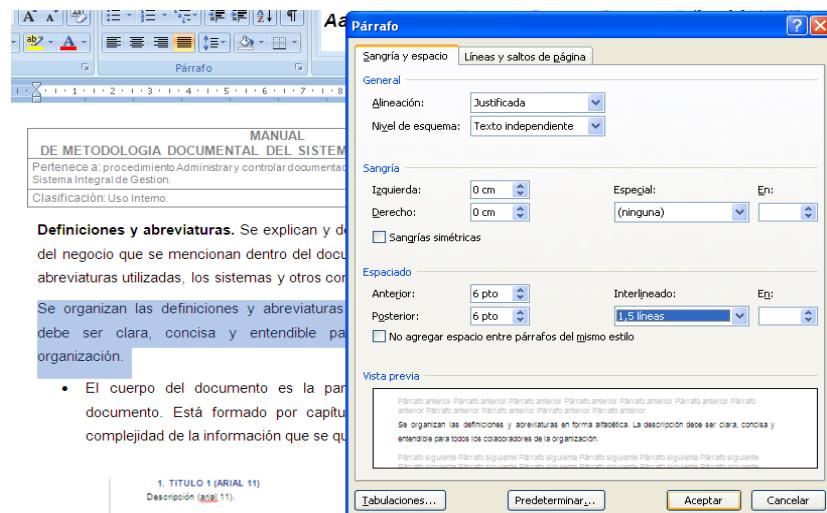
Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Formato para la tabla de contenido.

Los textos en los párrafos deben estar con la siguiente configuración:



Configuración de párrafo para manuales, políticas.

Fuentes para utilizar:

Formato de fuente Arial 11 para títulos.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 26 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

**MANUAL
DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS**

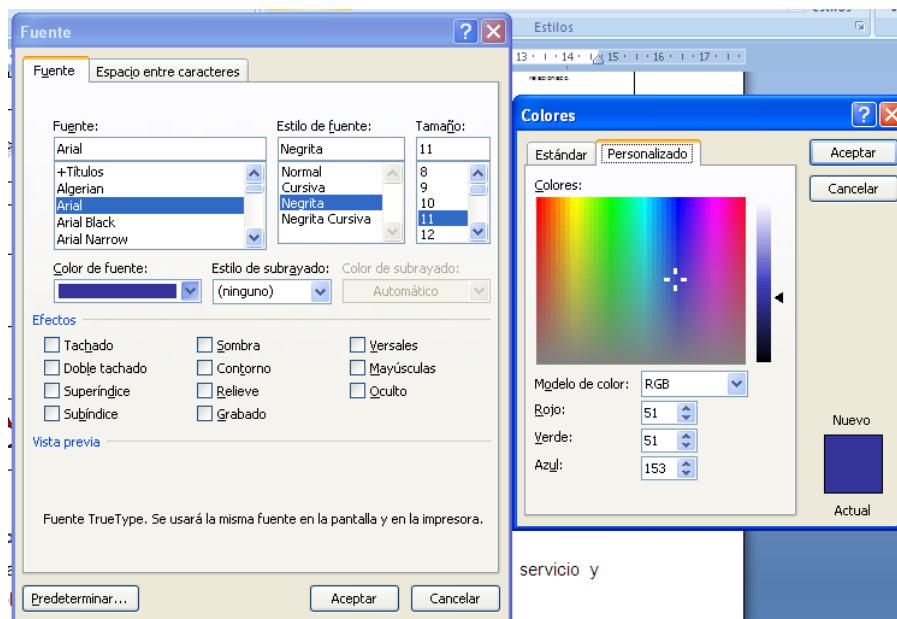
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos

Fecha:
22-may-2025



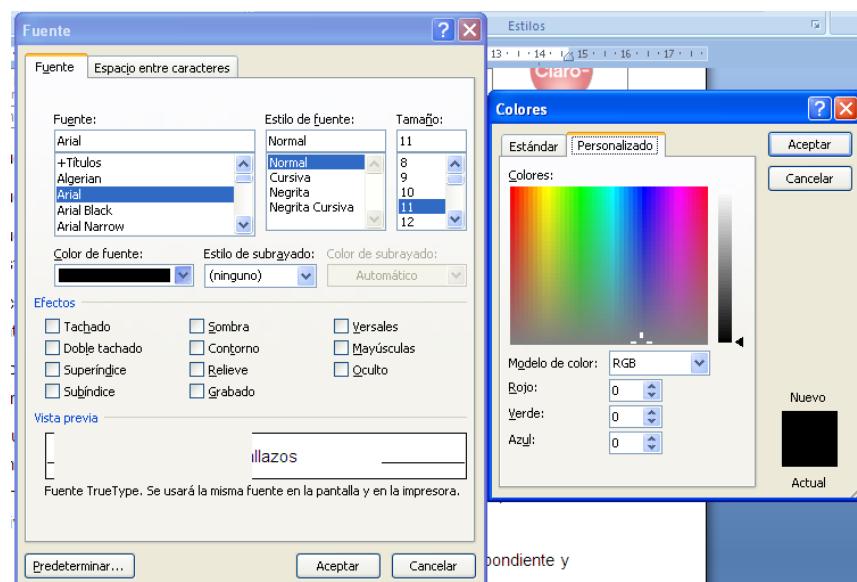
Clasificación: Uso Interno.

Versión: 5 Código: DEC4-M3



Formato para títulos.

Formato de fuente Arial 11 para los textos.

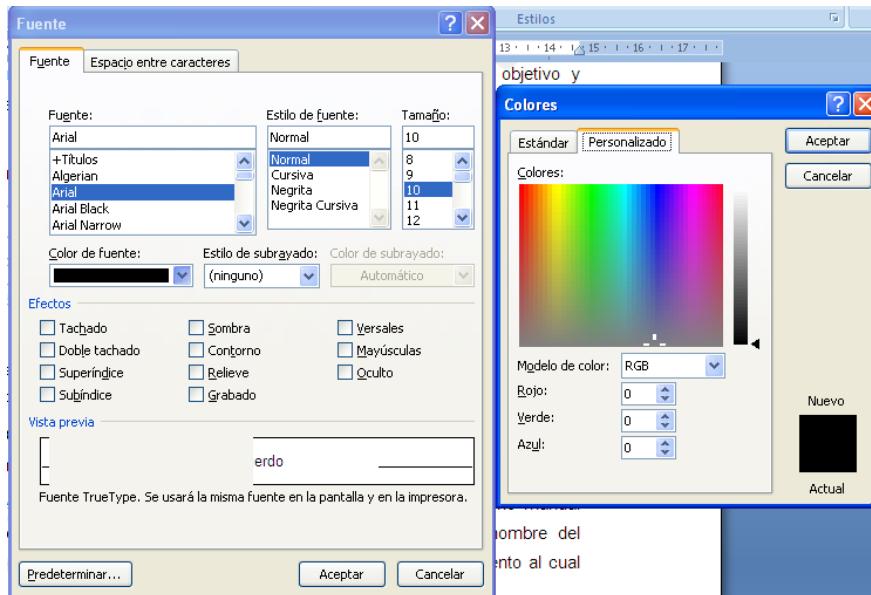


Formato para textos.

Formato de fuente Arial 10 para las notas.

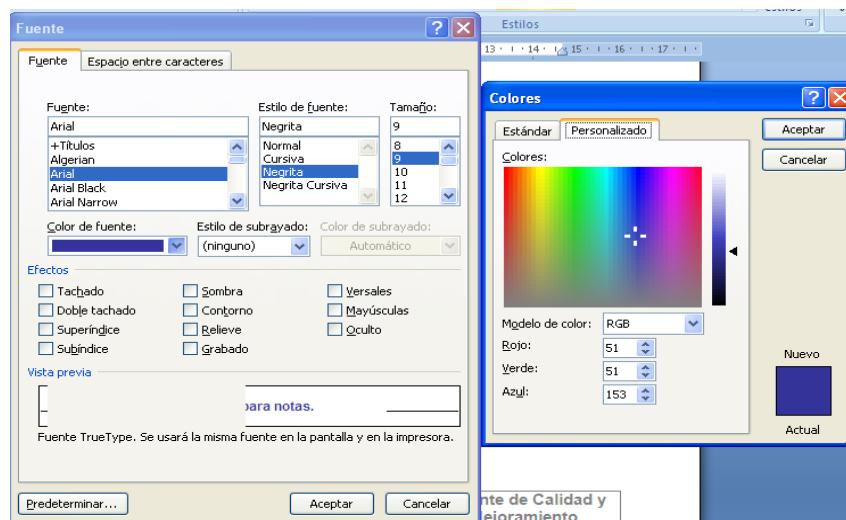
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 27 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Formato para notas.

Formato de fuente Arial 9 para pie de gráficas, imágenes, pantallazos de sistemas, cuadros o tablas etc.



Formato para pie de gráficas, imágenes, pantallazos de sistemas, cuadros o tablas.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 28 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

2.1.2.3 Tipos de documentos del Sistema Integral de Gestión

Para soportar la estructura de procesos, la organización ha definido los siguientes tipos de documentos:

- 1. Caracterizaciones, flujos de alto nivel**
- 2. Procesos End to End**
- 3. Políticas**
- 4. Procedimientos**
- 5. Manuales** (Documento soporte)

Esta estructura documental permite un entendimiento, gestión, mantenimiento y cambio controlado de la organización.

El diseño de documentación debe tener como objetivo que el usuario interno y externo perciba las operaciones en forma transversal (Bajo un mismo estándar de actividades, sistemas, estructuras, entre otros), buscando siempre la simplificación de los procesos de la compañía.

La simplificación de los procesos implica la optimización de actividades, tiempos y controles.

2.1.2.3.1 Caracterizaciones y flujos de alto nivel

En este documento se representa la composición del macroproceso nivel uno (1) en sus correspondientes procesos nivel dos (2), definiendo las principales actividades, recursos y la interacción existente entre los mismos por medio de un flujo de alto nivel.

Las caracterizaciones de macroprocesos se visualizan en el Portal de Procesos en la sección “Navega por el mapa de procesos”. Al dar click en el macroproceso que requiera, aparecen los iconos correspondientes para visualizar: Información General del Macroproceso, Caracterización del Macroproceso, Políticas del Macroproceso y Documentos Asociados.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 29 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



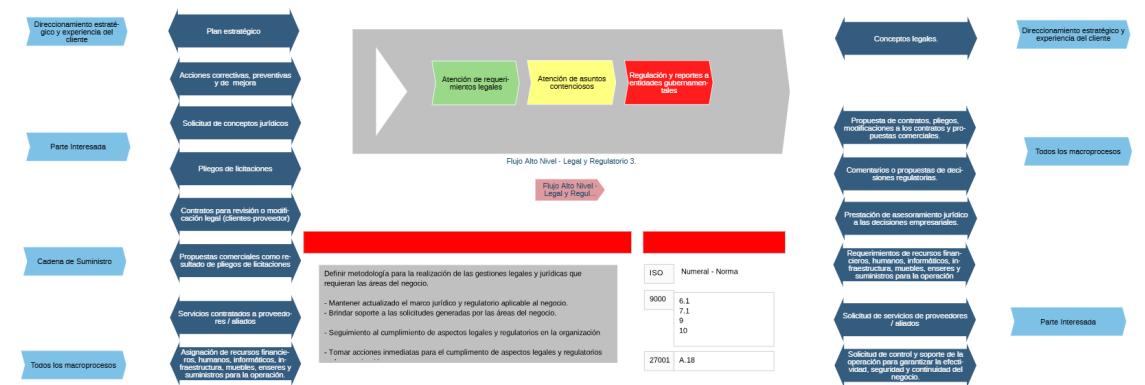
Imagen Ruta para visualizar la caracterización

La caracterización está formada por tres (3) secciones:

1. "Esquema general, requisitos, recursos, indicadores"
2. "Flujo de alto nivel"
3. "Interacción de Macro / Procesos / Procedimientos".

Nota: Las caracterizaciones no tienen código al ser un registro gráfico de la composición de cada macroprocesos del sistema. Se controla el documento en el Sistema Integral de Gestión por medio del nombre del macroproceso al que corresponde.

En la sección de "esquema general" se describe:



Plantilla de caracterización – Parte de esquema general.

- **Insumo.** Para las caracterizaciones se identifican las entradas y su proveedor. Este último corresponde al macroproceso o procesos de la compañía del cual proviene la entrada, también puede ser cliente o una entidad externa.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 30 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- **Producto.** Para las caracterizaciones se identifican los productos de salida y su cliente. Este último debe corresponder al macroproceso o procesos de la compañía hacia el cual se dirige la salida, también puede ser cliente o una entidad externa.
- **Procesos.** En las caracterizaciones se identifican los procesos definidos en el marco de referencia correspondientes a cada macroproceso. (cada proceso está representado en un color diferente para identificar la interacción correspondiente).
- **Modelo de mejoramiento continuo.** Se describen en las actividades generales que intervienen en los procesos (descripción breve en forma secuencial de las actividades de la caracterización. Inician en forma de verbo en infinitivo). Estas actividades están organizadas en forma lógica, siguiendo la metodología conocida como PIVA:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Implementar: implementar y ejecutar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

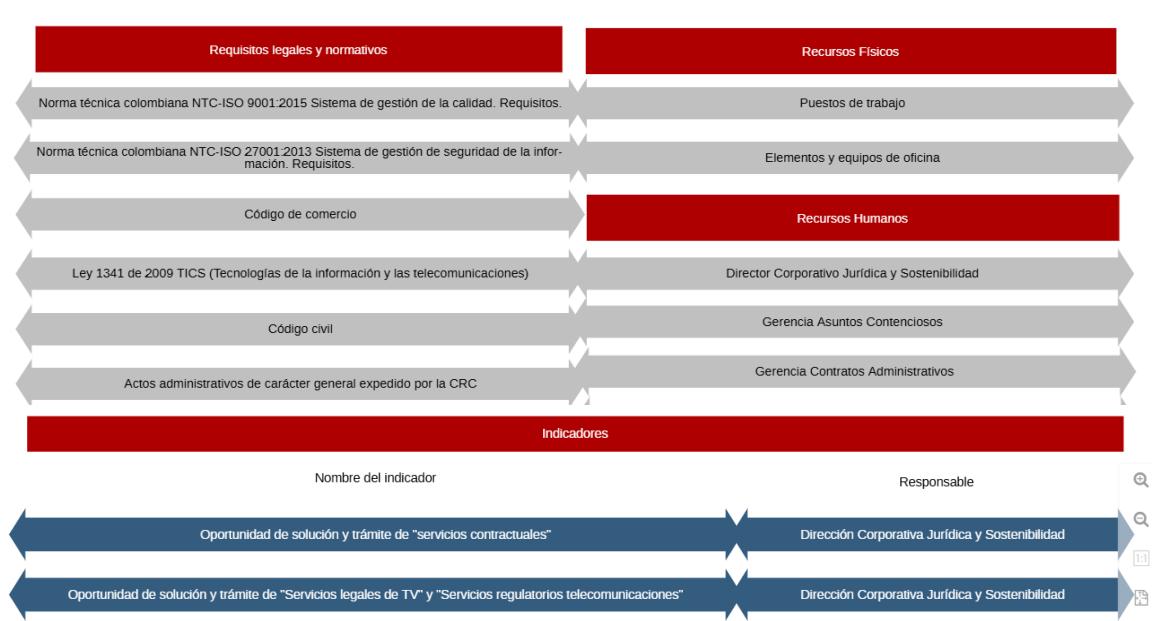
Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño de los procesos.

- **Sistema Integral de Gestión.** Se identifican los numerales o requisitos en forma general y la norma técnica correspondiente controlada por el Sistema Integral de Gestión, que se relacionan con el cumplimiento del objetivo del macroproceso caracterizado.

En la sección de “requisitos, recursos, indicadores se describe:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 31 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Plantilla de caracterización – Parte de recursos, indicadores y control.

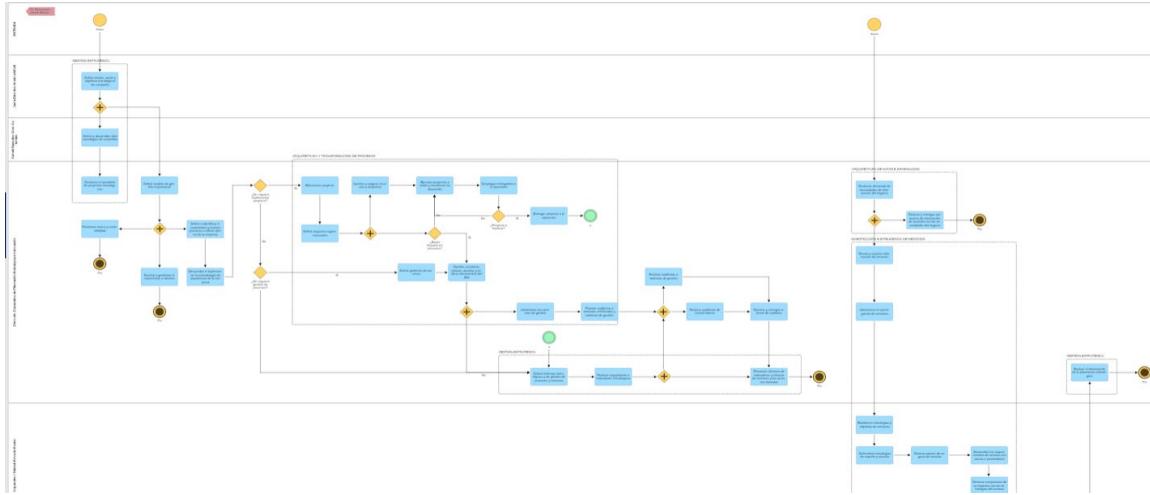
- Requisitos legales y normativos.** Se relaciona nombre de la norma, capítulo o sección correspondiente y año de vigencia. En la última casilla de esta sección se deja la leyenda “Legislación vigente”.
- Recursos físicos.** Se relacionan los principales recursos físicos requeridos para el cumplimiento del objetivo.
- Recursos humanos.** Se relacionan en forma general los recursos humanos requeridos (Dirección, Gerencias, Comités, etc.).
- Recursos tecnológicos.** Se relacionan los sistemas y recursos tecnológicos diferenciadores requeridos para alcanzar el objetivo del macroproceso y su definición.
- Indicadores.** Se relacionan los nombres y responsables de los indicadores del macroproceso y proceso que miden la consecución del objetivo estratégico de la compañía.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 32 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

1. La sección de “flujo de alto nivel” de la caracterización se describe:



Plantilla de caracterización – Parte de flujo de alto nivel.

- Propiedades:** Se debe diligenciar los campos de propósito (objetivo) y alcance (Dominio de la aplicación) del macroproceso.
- Procesos.** Se relacionan los procesos que conforman el macroproceso incluyendo el objetivo y alcance en los campos descripción y comentario respectivamente.
- Área responsable.** Corresponde al área responsable del cumplimiento de cada proceso relacionado.
- Flujo de alto nivel.** Muestra la interacción entre los procesos a nivel general. Las actividades de este flujo deben estar separadas según el área responsable de la ejecución de cada proceso y en el color que correspondan a cada proceso. Si se requiere representar procesos transversales al flujo de alto nivel, estos deben ser ubicados en la parte inferior a lo largo del flujograma.

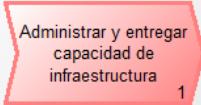
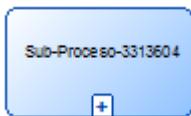
2. Interacción de Macro / Procesos / Procedimientos

Se asocian los procedimientos existentes a cada uno de los procesos del macroproceso.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 33 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Simbología para caracterizaciones: La simbología corresponde a formas y figuras definidas para la representación y estandarización de la información. Para documentar una caracterización se debe tener en cuenta la siguiente simbología:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Proceso	Representa los procesos pertenecientes a los macroprocesos en la sección de Esquema General .
	Actividad / Procedimiento	Representa las actividades del flujo de alto nivel en la sección Flujo de Alto Nivel . También representa los procedimientos existentes en la sección Interacción de Macro / Procesos / Procedimientos , y debe contener el link respectivo de consulta.
	Insumo o producto de un procedimiento	Símbolo que describe los recursos requeridos para ejecutar un procedimiento. También es utilizado para describir los recursos entregados por el procedimiento.
	Decisor	Símbolo que describe donde es necesaria la toma de una decisión de "Sí" o "No".
	Paralelo	Símbolo que indica que las actividades señaladas se realizan simultáneamente o no dependen una de la otra, pero si de una actividad previa.
	Evento de Inicio/fin	Indica dónde inicia y dónde termina un procedimiento. En el flujo pueden existir varios eventos de fin.
	Conector	Símbolo que indica que se debe seguir la secuencia de las actividades a alguna actividad en particular.
	Conector de actividades	Indica la secuencia en la que se ejecutan las actividades. Conecta las actividades en forma lógica.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 34 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

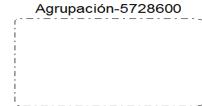
	Conector de insumos	Conecta los insumos con el inicio del procedimiento o con las actividades que lo requieran.
	Agrupación de insumos	Forma para agrupar varios insumos que entran al inicio de un procedimiento o una actividad específica.

Tabla 1. Simbología de caracterizaciones.

2.1.2.3.2 Políticas del Macroproceso

Define los lineamientos o directrices mediante los cuales se establecen los marcos de actuación y parámetros para desarrollar los procesos alineados con las estrategias del negocio y lineamientos corporativos, con el fin de orientar el funcionamiento de la Compañía.

Cuando existe la necesidad de su definición para el cumplimiento de **Leyes o Normas reglamentarias**, se pueden generar políticas específicas.

Las políticas son documentos de nivel dos (2), Describen el “*deber ser*” para lograr los objetivos trazados por la organización y establecen un compromiso para llevar a la acción, por esta razón es importante que para la definición de políticas se tenga en cuenta las siguientes características:

- Aplican a todos los niveles de la compañía y se deben establecer cuando se requiera definir marcos de actuación en las operaciones y que sirvan de guía para la toma de decisiones.
- Fija las condiciones y límites para que un(a) colaborador(a) autorizado(a) pueda tomar decisiones y ejecutarlas.
- Suministra un marco de actuación que permita agilizar el desarrollo de las actividades de un Proceso.
- Permiten alinear los valores, criterios y cultura.

No deben considerarse como políticas los siguientes escenarios:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 35 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Descripción de responsabilidades de cargos o roles.
- Descripción o detalle de actividades de un procedimiento (Cómo).
- Descripción de cómo ejecutar una política.
- Descripción de riesgos y controles (Son parte del procedimiento).
- Legislación o Regulación (Descripción de la norma)
- Descripción de niveles de autorización. (Están incluidos en el Manual de Niveles de Autorización a nivel de Dirección y/o Gerencia. Las autorizaciones identificadas en el diseño o actualización, deben ser notificadas al Gobierno de Mejora Continua Procesos Corporativos encargado de administrar niveles de autorización para gestionar la respectiva actualización, aprobación con los Directores Corporativos respectivos y publicación.

Lineamientos para el diseño de políticas

- Para la documentación de las políticas se define la siguiente estructura:

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo	2
Alcance	2
Definiciones y abreviaturas	3
INTRODUCCIÓN	4
POLÍTICAS MACROPROCESO NOMBRE MACROPROCESO	5
1. POLÍTICAS PROCESO NOMBRE PROCESO	5
1.1. Políticas para Tema específico	5
ANEXOS	5
Control de versiones	5

Contenido documento de Políticas

Encabezado: Se deben completar todos los campos solicitados de acuerdo con los lineamientos generales para la documentación, Nombre del macroproceso, Clasificación, Versión, Fecha, Código.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 36 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Objetivo, Alcance, Definiciones y Abreviaturas y Control de versiones:

Deben definirse de acuerdo con los lineamientos generales para la documentación.

Introducción: Se debe mantener el texto estándar de la plantilla.

Políticas Macroproceso: En el título se referencia el nombre del macroproceso y en este capítulo deben incluirse aquellas políticas que apliquen de forma transversal a los procesos del macroproceso.

Políticas Proceso: En el título se referencia el nombre del proceso y en este capítulo deben incluirse aquellas políticas que apliquen al proceso y a los procedimientos según su alcance.

Políticas para Tema Específico: Es un subcapítulo de las políticas de proceso que se utiliza cuando se requiere hacer referencia específica a las políticas de un tema particular.

- No se deben incluir políticas en los procedimientos o manuales.
- Todas las definiciones generales o transversales a la operación que no sea posible mapear en actividades de procedimientos deben ser consideradas como políticas.
- Su redacción debe ser sencilla, en tiempo presente y con lenguaje claro, concreto y preciso, no deben existir ambigüedades.
- Cuando se hace referencia a otro documento de políticas debe especificarse el nombre del capítulo al cual se hace referencia.
- La política debe contener un compromiso y ser adecuada al propósito de la organización.
- Las políticas se documentan en la plantilla definida.
- Las Políticas se documentan por Macroproceso y se dividen en capítulos por Proceso. Cuando aplique, se pueden documentar políticas por unidades de negocio o por temas.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 37 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Los Procesos que se definan de manera transversal deben tener coherencia con la documentación de las Políticas relacionadas.
- Las políticas particulares, deben ser agrupadas por Proceso y temas.
- En las políticas específicas de cada proceso no se deben mencionar nombres de empresas del grupo o de terceros.
- No deben ser utilizados en las políticas nombres propios.

Lineamientos para la actualización de políticas

- La revisión de las políticas se debe realizar por lo menos una vez al año, posterior a la revisión del plan estratégico.
- El diseño de políticas y/o sus revisiones, deben garantizar su asociación al Macroproceso al cual pertenecen.
- Las políticas tienen alcance a los terceros, aliados y demás partes interesadas, que puedan llegar a impactar los Procesos del negocio. Para lograr lo anterior, las Direcciones responsables deben establecer los mecanismos adecuados para informarlas y controlarlas para su cumplimiento.

2.1.2.3.3 Flujo de alto nivel

Cuando se requiera efectuar flujo de alto nivel para proyectos, mejora o simplificaciones, se debe tener el detalle necesario, de tal forma que se puedan asociar reglas de negocio en caso de requerirse. Si es necesario se deben asociar roles. Los flujos de alto nivel que sean aprobados o que contribuyen al entendimiento End to End de temas de la operación se publican en el portal de procesos en el sitio llamado flujos de alto nivel.

2.1.2.3.4 Procedimientos

Para empezar a documentar procedimientos, se requiere que conozca la simbología de representación de los flujogramas:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 38 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

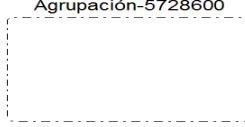
2.1.2.3.4.1. Simbología para documentar procedimientos

La simbología corresponde a formas y figuras definidas para la representación y estandarización de la información en los procedimientos. Para documentar un procedimiento se debe tener en cuenta la siguiente simbología:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Actividad manual	Describe una actividad manual. Inicia con verbo en infinitivo, debe ser clara su redacción y debe generar valor. También se utiliza para actividades en las cuales el usuario interactúa con el sistema de información. En el caso que aplique, va acompañada del nombre del sistema correspondiente.
	Actividad Automática	Describe una tarea automática (ejecutada por un sistema). Siempre va acompañada del nombre del sistema correspondiente. Inicia con verbo en infinitivo, debe ser clara su redacción
	Procedimiento	Símbolo que hace relación a un procedimiento. Se usa como procedimiento de entrada, salida, o al interior del flujo para indicar que se deben realizar las actividades descritas en ese procedimiento.
	Macroproceso	Símbolo para representar un macroproceso, indica en las entradas o las salidas que un insumo viene de varios procedimientos pertenecientes a un macroproceso.
	Insumo o producto de un procedimiento	Símbolo que describe los recursos requeridos para ejecutar un procedimiento. También es utilizado para describir los recursos entregados por el procedimiento.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 39 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

	Decisor	Símbolo que describe donde es necesaria la toma de una decisión de "Si" o "No".
	Paralelo	Símbolo que Indica que las actividades señaladas se realizan simultáneamente o no dependen una de la otra, pero si de una actividad previa.
	Evento de fin El símbolo de inicio es diferente	Indica dónde inicia y dónde termina un procedimiento. En el flujo pueden existir varios eventos de inicio y de fin.
	Conejor	Símbolo que indica que se debe seguir la secuencia de las actividades a alguna actividad en particular.
	Conejor de actividades	Indica la secuencia en la que se ejecutan las actividades. Conecta las actividades en forma lógica.
	Conejor de insumos	Conecta los insumos con el inicio del procedimiento o con las actividades que lo requieren.
 Agrupación-5728600	Agrupación de insumos	Forma para agrupar varios insumos que entran al inicio de un procedimiento o una actividad específica.
 Riesgo-bf2796cb	Riesgos	Indican a que se expone la organización en caso de no cumplimiento de las actividades de control.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

 Control-bf87fb43	Controles	Son mecanismos preventivos y correctivos implantados dentro de los procedimientos en las actividades, para mitigar los efectos producidos por los riesgos.
	Documentos asociados	Indica que la actividad tiene como soporte un documento que debe ser utilizado para su realización
 Tarea	Sistema	Indica que la actividad tiene algún sistema asociado
 Tarea Cargo	Cargo	Indica que la actividad tiene un cargo responsable asociado

Tabla simbología de diagramación

2.1.2.4.3.2. Ubicación procedimientos

Los procedimientos se encuentran ubicados en la herramienta Adonis Web, herramienta que permite un manejo sencillo e intuitivo de los flujogramas.

Visualizar procedimientos desde el portal de procesos

Para ingresar al portal de procesos debe efectuar los siguientes pasos:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 41 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Ingresar al portal de procesos en el siguiente link:
<https://claromovilco.sharepoint.com/sites/portalprocesos>
- Buscar el documento que requiera por “Consulta los documentos del portal de procesos” o por “Navega por el mapa de procesos”

Procesos del Sistema Integral y SOX



Pantalla búsqueda de documentos desde el Portal de procesos

- Ubicar el procedimiento que requiera. Ejp. De búsqueda por consulta los documentos del Portal de Procesos



Pantalla búsqueda de documentos por búsqueda de documentos

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Dar click en el nombre y aparece la siguiente pantalla



The illustration shows the login interface for the Adonis Web application. It features a header with the BOC Group logo and the tagline "Design Your Enterprise". Below this is a banner with the text "Domina el arte de la gestión de procesos con ADONIS". The main area contains a login form with fields for "Usuario" and "Contraseña", and a "Iniciar sesión" button. There is also a link "¿Ha olvidado su clave?" at the bottom right of the form.

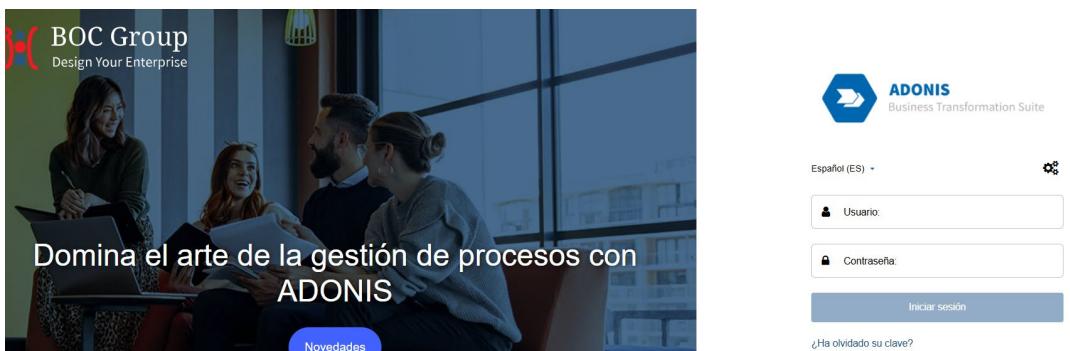
Ilustración Ingreso a la aplicación Adonis Web

- Ingresar el usuario y clave asignada por Gobierno Mejora Continua Procesos Corporativos. Posteriormente, aparece el documento requerido

Documentar procedimientos desde Adonis Web

Para poder documentar procedimientos, debe efectuar los siguientes pasos:

- Ingresar a Adonis Web en el siguiente link: <https://claro-pp203824.de.boc-cloud.com/auth.view>
- Aparece la siguiente pantalla



The illustration shows the login interface for the Adonis Web application. It features a header with the BOC Group logo and a banner with the text "Domina el arte de la gestión de procesos con ADONIS". The main area contains a login form with fields for "Usuario" and "Contraseña", and a "Iniciar sesión" button. There is also a link "¿Ha olvidado su clave?" at the bottom right of the form.

Ilustración Ingreso a la aplicación Adonis Web

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 43 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Ingresar el usuario y clave.

A continuación aparece la siguiente pantalla: Digitar Diseñar y documentar y posteriormente, encontrar para ubicar el procedimiento que requiera:



Ilustración Pantalla para documentar procedimientos en la aplicación Adonis Web

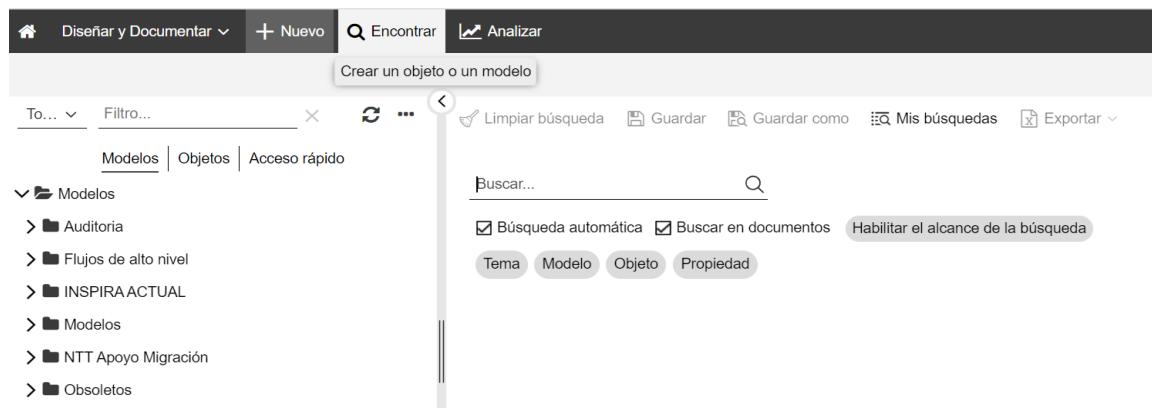


Ilustración Pantalla para encontrar documentar para documentar en la aplicación Adonis Web

Si necesita modificar un documento que ya existe, solicite a Mejora Continua Procesos Corporativos (A quien le fue asignado el caso), que ubique el documento en la carpeta correspondiente a la dirección a la que pertenece.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 44 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Solicitud de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Una vez que Mejora Continua Procesos Corporativos haya ubicado el documento en la dirección que corresponda, abra el documento (dar doble click en el documento para efectuar las modificaciones que requiera):

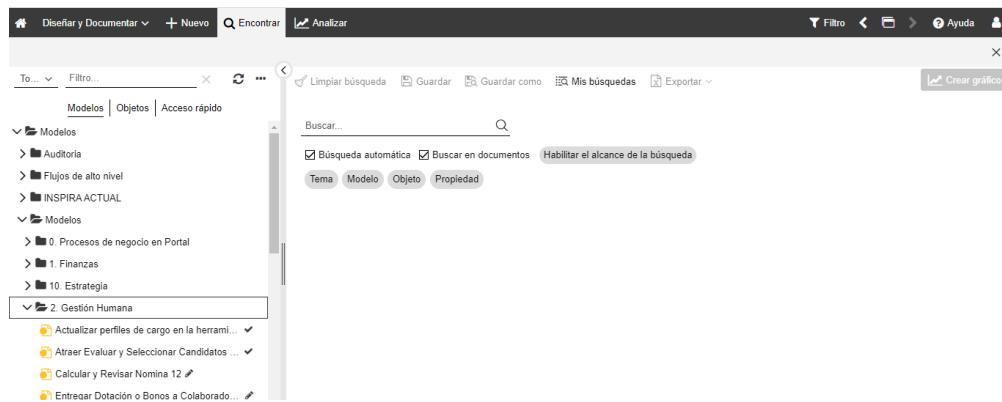


Ilustración Ubicación de documentos de acuerdo con la carpeta

2.1.2.4.3.3 Cambiar propiedades del documento

Al abrir el documento, aparece la imagen para proceder a efectuar los cambios

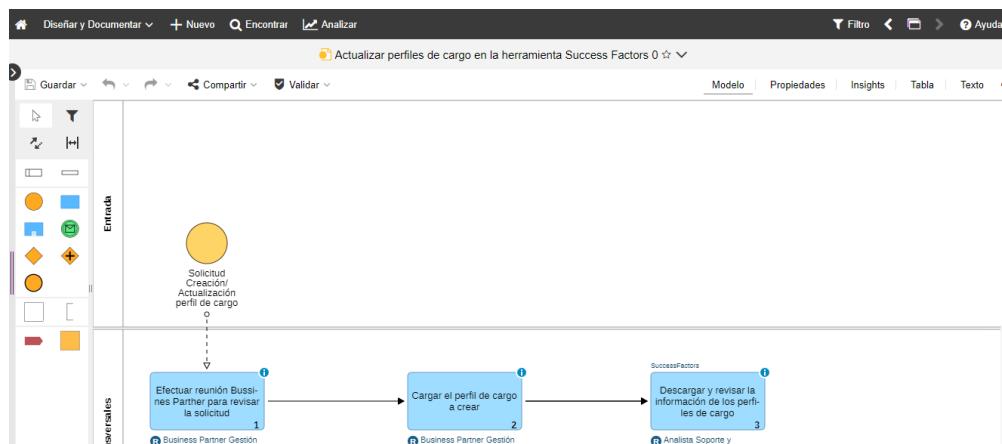


Imagen documento editado para cambios en la aplicación Adonis Web

Dar click en propiedades para modificar los campos correspondientes

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 45 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

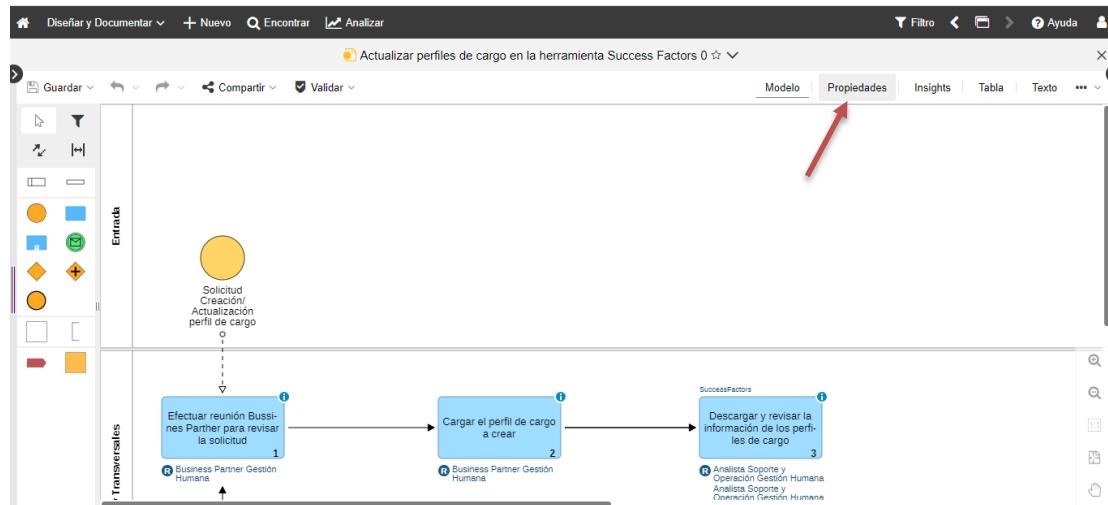


Imagen para ingresar en las propiedades del documento

Aparece la pantalla con la información general para ingresar los siguientes campos:

Datos específicos

Teniendo en cuenta el objetivo y alcance del procedimiento se debe ubicar por:

- **Macroproceso:** De acuerdo con el “Mapa de Procesos de Claro Colombia” y el “Marco de Referencia” definido por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos”.
- **Proceso:** De acuerdo con el “Mapa de Procesos de Claro Colombia” y el “marco de referencia” definido por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.
- **Código:** De acuerdo con la ubicación dada de procesos, subprocesos y el tipo de documento.
- **Uso:** Interno de acuerdo con la definición en las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la información de uso interno es información táctica u operativa requerida por las partes interesadas para el desarrollo de las actividades o funciones.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 46 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- **Aprobó.** Se relaciona el cargo del responsable de la aprobación y ejecución del documento de acuerdo con los lineamientos generales para la documentación.
- **Elaboró:** Corresponde al usuario de red del colaborador directo perteneciente al área de Procesos que apoya el levantamiento del documento y es responsable de su administración y control de documento fuente.

Nota: Los anteriores campos no se deben modificar. Mejora Continua Procesos corporativos efectuará los cambios a que haya lugar.

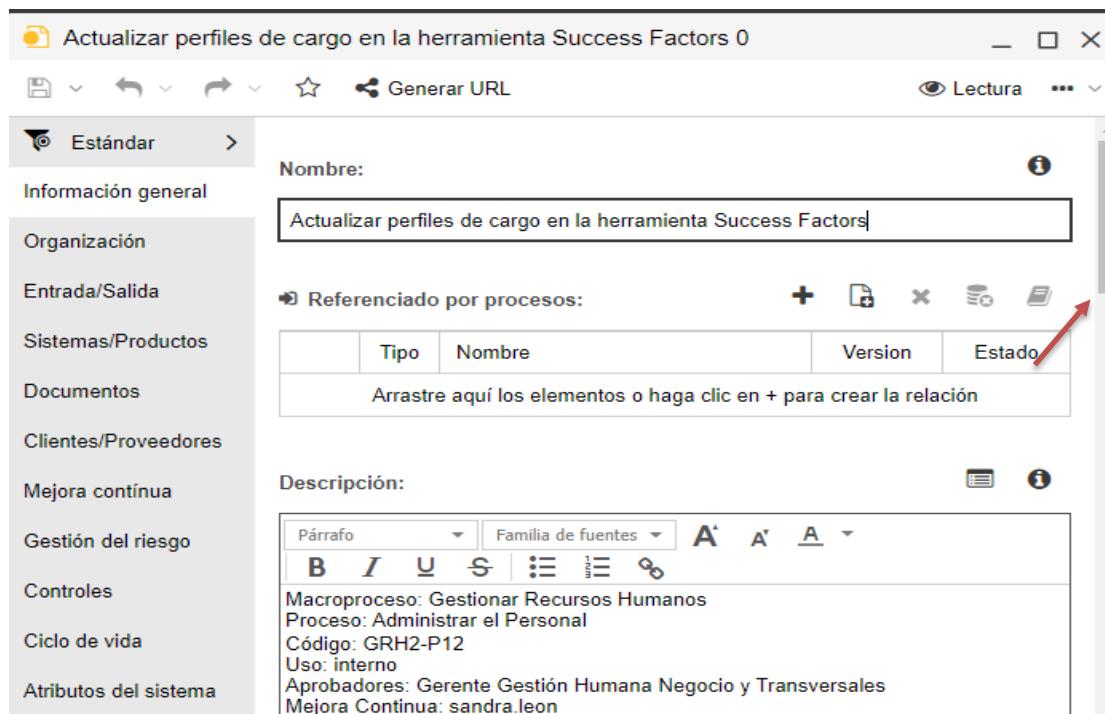


Ilustración Descripción del documento

Con el fin de completar la información general, debe mover la flecha que se encuentra en la parte superior derecha para incluir el propósito (Objetivo), resultado(Normas) y dominio (Alcance del documento) de aplicación-descripción.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 47 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Información general

Propósito: *

Organización Entrada/Salida Sistemas/Productos Documentos Clientes/Proveedores Mejora continua

Organización Entrada/Salida Sistemas/Productos Documentos Clientes/Proveedores Mejora continua Gestión del riesgo Controles

Documentos Clientes/Proveedores Mejora continua Gestión del riesgo Controles Ciclo de vida Atributos del sistema

Resultado: *

Dominio de aplicación - descripción:

Ilustración Propósito, Resultado y Dominio de aplicación - descripción

- Propósito:** Es el objetivo del documento, debe ser claro y conciso e identificar la finalidad del documento para dar cumplimiento al propósito de este. El objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”. Debe estar redactado de forma

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 48 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

sencilla y precisa, y relacionado al título y alcance del documento. Los objetivos y títulos de los documentos inician con verbo en infinitivo.

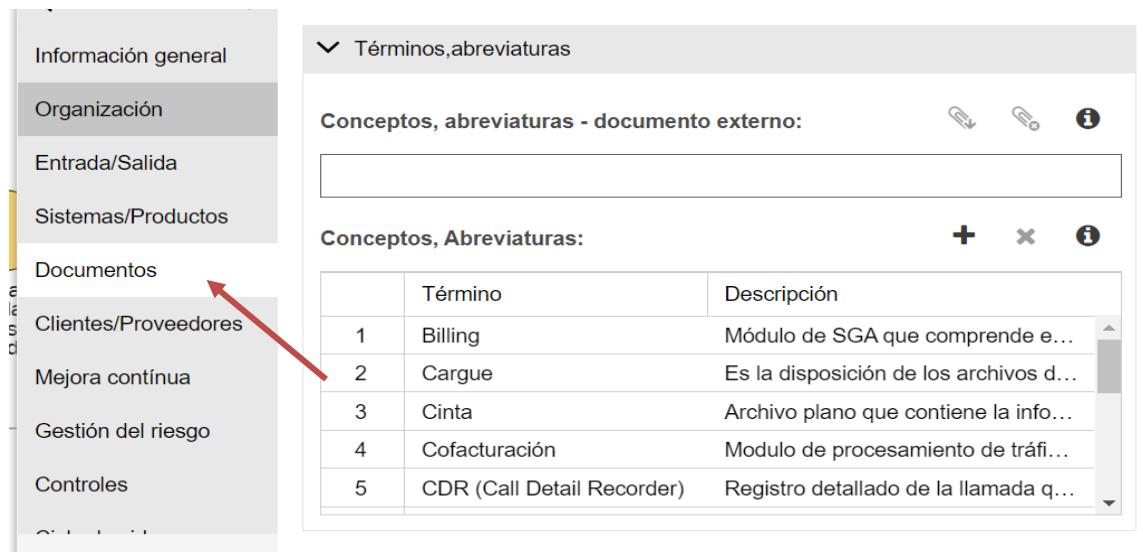
- **Resultado:** Se mencionan las normas externas o leyes que aplican al procedimiento (normas legales y/o regulaciones).

Se debe mencionar el nombre de la norma/ley e información relacionada con los procesos de Claro. En caso de que no se identifique norma o ley que aplique se escribe: "No aplica".

- **Dominio de aplicación - descripción:** Es el alcance del documento, el cual debe definirse de acuerdo con la siguiente estructura:

Aplica a (Incluir las empresas del grupo a las que aplica el procedimiento) desde (Indicar el inicio del procedimiento o documento que hace referencia a la actividad principal con la que comienza) hasta (La finalización que hace referencia a la actividad principal con la que termina el procedimiento o documento).

Posteriormente, debe dar click en documentos:



The screenshot shows a sidebar with the following menu items: Información general, Organización, Entrada/Salida, Sistemas/Productos, Documentos (highlighted), Clientes/Proveedores, Mejora continua, Gestión del riesgo, Controles, and Otras. The main content area has a header 'Términos,abreviaturas' and a sub-section 'Conceptos, abreviaturas - documento externo:' with three icons. Below is a table titled 'Conceptos, Abreviaturas:' with columns 'Número', 'Término', and 'Descripción'. The table contains five rows with the following data:

Número	Término	Descripción
1	Billing	Módulo de SGA que comprende e...
2	Cargue	Es la disposición de los archivos d...
3	Cinta	Archivo plano que contiene la info...
4	Cofacturación	Modulo de procesamiento de tráfi...
5	CDR (Call Detail Recorder)	Registro detallado de la llamada q...

Ilustración Documentos en la aplicación Adonis Web

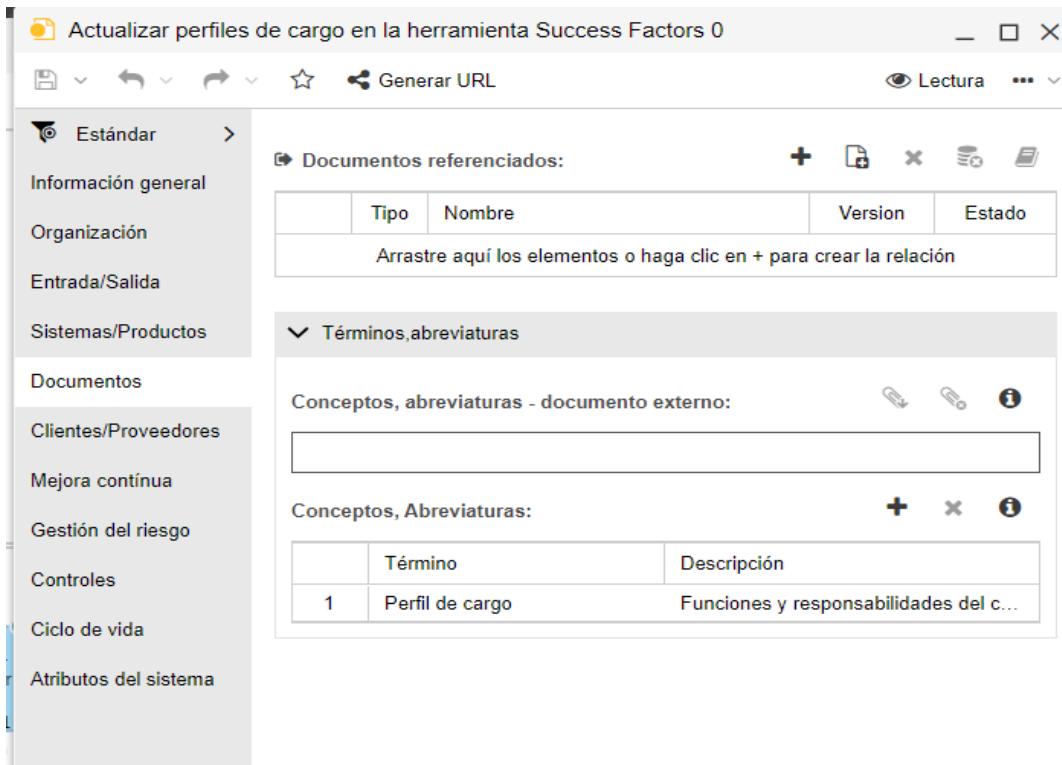
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 49 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Abrir la pestaña términos, abreviaturas, allí se den incluir todas las definiciones que se encuentran en el documento y que requiera aclarar (Para abrir, dar click en el signo “+”).

- Términos y abreviaturas:** Se explican y definen las palabras inusuales o propias del negocio que se mencionan dentro del procedimiento. También las descripciones de abreviaturas con su definición, símbolos utilizados, los sistemas y otros conceptos propios mencionados en el documento

Las abreviaturas se organizan alfabéticamente en la columna Término y en la columna Descripción se definen de forma clara, concisa con base en los términos definidos por el Embajador. La descripción debe ser clara, concisa y entendible para todos los(las) colaboradores(as) de la organización.



	Tipo	Nombre	Version	Estado
Arrastre aquí los elementos o haga clic en + para crear la relación				

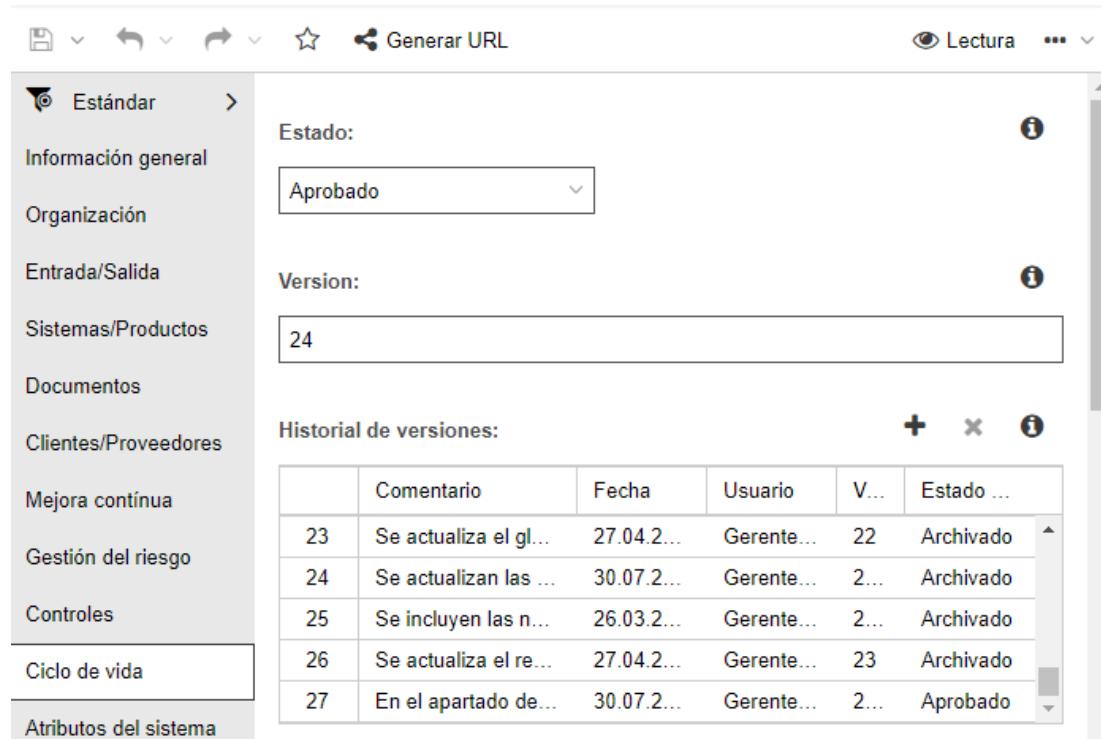
	Término	Descripción
1	Perfil de cargo	Funciones y responsabilidades del c...

Ilustración Términos y abreviaturas en la aplicación Adonis Web

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 50 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Así mismo, dar click en ciclo de vida con el fin de incluir la versión del documento (Para abrir, dar click en el signo "+").:



The screenshot shows a software interface for managing document versions. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Estándar', 'Información general', 'Organización', etc., with 'Ciclo de vida' selected. The main area displays the following information:

- Estado:** Aprobado
- Version:** 24
- Historial de versiones:** A table showing a list of document versions with columns for Commentario, Fecha, Usuario, Version, and Estado. The table contains the following data:

	Comentario	Fecha	Usuario	V...	Estado ...
23	Se actualiza el gl...	27.04.2...	Gerente...	22	Archivado
24	Se actualizan las ...	30.07.2...	Gerente...	2...	Archivado
25	Se incluyen las n...	26.03.2...	Gerente...	2...	Archivado
26	Se actualiza el re...	27.04.2...	Gerente...	23	Archivado
27	En el apartado de...	30.07.2...	Gerente...	2...	Aprobado

Ilustración Versión del documento en la aplicación Adonis Web

- Comentario:** Si la versión del documento es cero (0) en la descripción se escribe "Versión inicial". De lo contrario, se describe el cambio realizado en el documento (cambio de actividades, políticas, controles, responsables, si se generó cambio de nombre del documento, entre otros).
- Fecha.** Corresponde a la fecha en que publica el documento, se relaciona en el formato dd:mm:aaaa, ej. 13-abr-2020, colocar en la hora 00:00:00.
- Usuario:** Se relaciona el cargo y nombre de quien aprueba el documento. (Se debe definir de acuerdo con los lineamientos generales para la documentación).

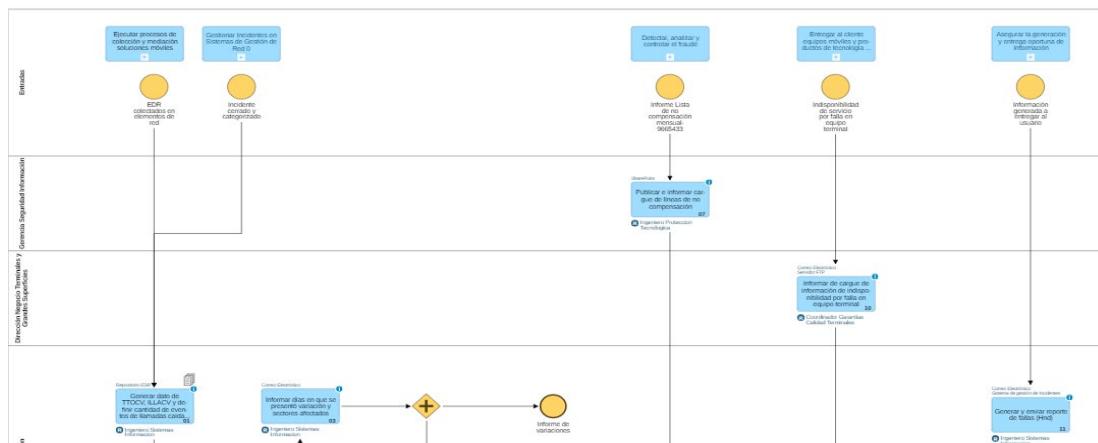
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 51 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Versión del modelo:** Se debe definir de acuerdo con los lineamientos generales para la documentación. La versión definida en el historial de versiones debe ser la misma del campo “Versión” que aparece en la parte superior del ciclo de vida
- Estado del modelo.** Campo donde se selecciona el estado en el que se encuentra el modelo “Borrador”, “En revisión metodológica”, “En revisión del negocio”, “Aprobado”, “Válido”, “No Valido” o “Archivado”. Todo procedimiento que sea publicado en SIG debe marcarse como aprobado. El estado definido en el historial de versiones debe ser el mismo del campo “Estado” que aparece en la parte superior del ciclo de vida.

2.1.2.4.3.4 Diagramar el flujo

La diagramación de los flujos debe estructurarse a partir de carriles horizontales. El primer carril horizontal debe contener las entradas o insumos. Los carriles horizontales posteriores deben contener las actividades del flujo por Gerencia o área responsable. Cuando en la ejecución de actividades participe más de un área, estas deben separarse por el símbolo “/”.



Ejemplo de Estructura de diagramación

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 52 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

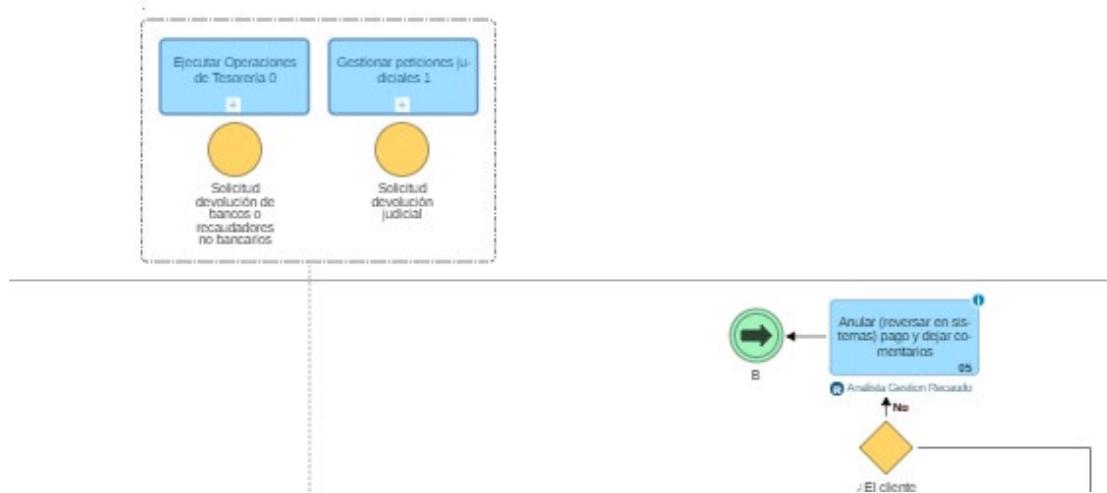
Entradas

Son objetos que generalmente son las salidas de procedimientos anteriores. Puede estar formada por dos componentes; el procedimiento predecesor y el insumo correspondiente. En las entradas no se deben asociar controles o documentos.

Se deben relacionar procedimientos predecesores existentes y el insumo debe estar graficado debajo de este. Los procedimientos existentes deben ser relacionados con el respectivo link para su consulta. En el caso que no se tenga el link, se debe relacionar el nombre del documento tal como aparece en el SIG.

Los insumos que no tengan un procedimiento predecesor documentado se deben referenciar solos en la entrada.

El inicio del procedimiento debe iniciar con el símbolo de evento de inicio (circulo amarillo). Cuando exista más de un insumo que llegue al inicio o a una actividad, estos deben agruparse con la forma Agrupación (rectángulo punteado) y conectarse con la línea punteada desde el rectángulo hasta el inicio y/o actividad correspondiente.



Ejemplo Entrada en un procedimiento.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 53 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Salidas

Son los procedimientos y el producto (insumo) obtenido de la ejecución del procedimiento. Todas las salidas se representan con un evento de terminación al lado de la actividad correspondiente. Al evento de terminación, se debe vincular el procedimiento (Si existe) y el producto resultante. Los productos o salidas deben estar debajo de los procedimientos existentes.

Cuando exista más de un producto o procedimiento de salida, estos deben agruparse con la forma Agrupación (rectángulo punteado).



Ejemplo salidas de un procedimiento.

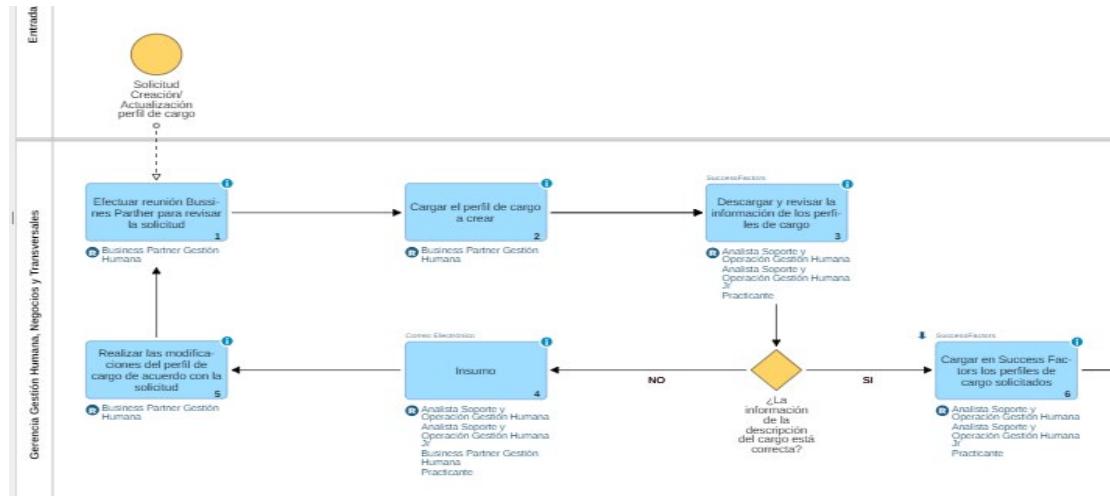
Flujograma de actividades

El inicio del procedimiento debe iniciar con el símbolo de evento de inicio (circulo amarillo). Las actividades se representan con la forma Tarea, la cual cuenta con el Cuaderno con las siguientes pestañas y campos para su diligenciamiento.

Las actividades del flujo del proceso se deben describir de forma corta, simple y clara que represente la tarea a desarrollar. Así mismo, se debe detallar en su descripción para mayor claridad.

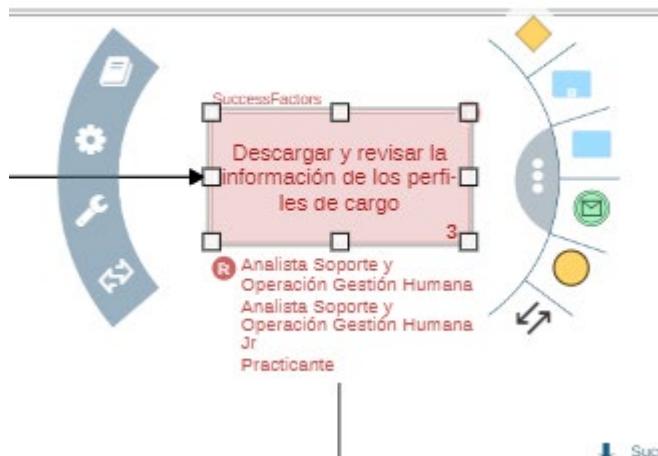
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 54 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Solicitud de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Ejemplo. Flujograma.

- Nombre:** Todas las actividades deben iniciar con verbo en infinitivo y se debe tener especial cuidado en que se vea el nombre completo. Para incluir el nombre debe hacer doble click en la actividad.



Ejemplo. Nombre de una actividad.

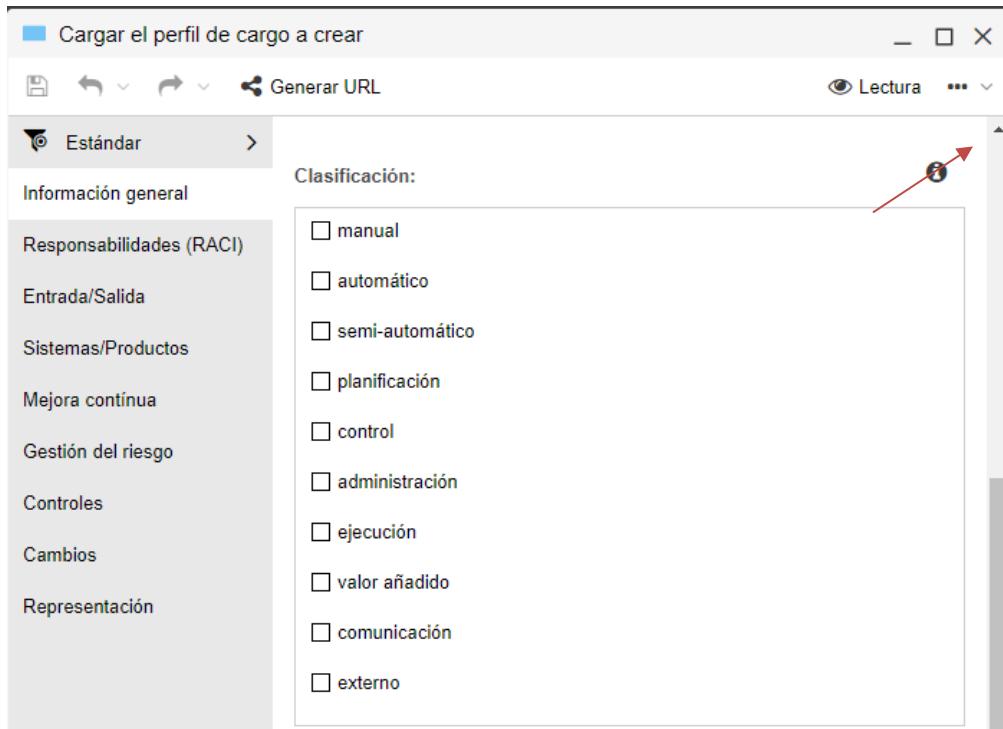
- Tipo de tarea:** Se definen dos tipos de tareas, manuales y automáticas. Al dar doble click en la actividad aparece la información general de la actividad, debe

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 55 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

bajar el Scroll (Desplazamiento, generalmente de arriba hacia abajo) hasta que aparezca clasificación: Dar click automático si se requiere, para la actividad manual no se necesita dar click en manual, se deja tal cual como aparece en la actividad.



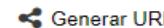
Ejemplo. Tipo de tarea.

- **Orden de sucesión:** La numeración de las actividades debe realizarse de forma manual para garantizar una secuencia lógica de acuerdo con el desarrollo del procedimiento. En lo posible, siempre una actividad con número menor debe llegar a una con número mayor. El número máximo de actividades en un procedimiento debe ser 35. Al dar doble click en la actividad aparece la información general de la actividad, incluya el número que requiere en el campo orden de sucesión:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 56 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Cargar el perfil de cargo a crear

Estándar >

Información general	Nombre: <input type="text" value="Cargar el perfil de cargo a crear"/>
Responsabilidades (RACI)	Orden de sucesión: <input type="text" value="2"/>
Entrada/Salida	
Sistemas/Productos	
Mejora continua	
Gestión del riesgo	Descripción: *  Los Bussines Parther cargan en la carpeta compartida de ONE DRIVE de la Coordinación de la Gerencia Gestión Humana Negocio y Transversales, las descripciones de los perfiles cargo que se debe crear

Ejemplo. Orden de sucesión.

- **Descripción:** Este campo es utilizado cuando se requiera dar un detalle mayor para dar claridad a una actividad, definir las condiciones, lineamientos y requisitos para poder ejecutar la misma. En el caso de actividades automáticas debe describirse lo que realiza el sistema. Al dar doble click en la actividad aparece la información general de la actividad, en el campo descripción se incluye el detalle

Estándar >

Información general	Nombre: <input type="text" value="Cargar el perfil de cargo a crear"/>
Responsabilidades (RACI)	Orden de sucesión: <input type="text" value="2"/>
Entrada/Salida	
Sistemas/Productos	
Mejora continua	
Gestión del riesgo	Descripción: *  Los Bussines Parther cargan en la carpeta compartida de ONE DRIVE de la Coordinación de la Gerencia Gestión Humana Negocio y Transversales, las descripciones de los perfiles cargo que se debe crear
Controles	
Cambios	
Representación	

Ejemplo. Descripción.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 57 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

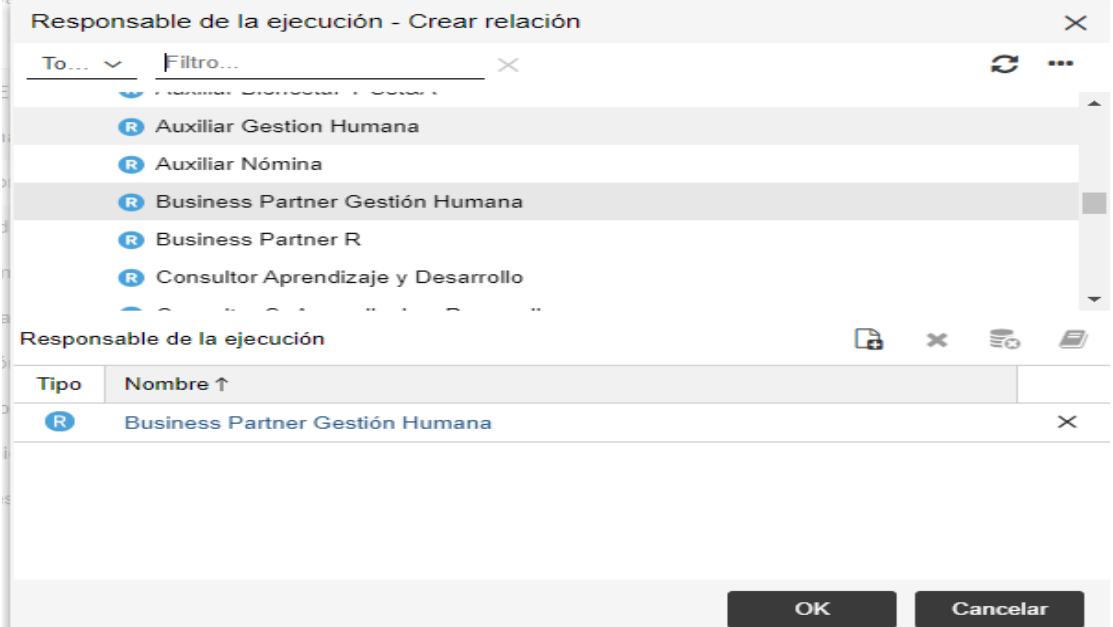
- **Responsable de la ejecución:** Es el responsable de la actividad el cual se vincula a través del mapa de entorno de trabajo definido y administrado por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, que contiene la estructura a nivel de cargos de la Compañía. Al dar doble click en la actividad aparece la información general de la actividad, en el campo Responsabilidades (RACI) se debe dar click en el signo + para incluir el responsable



Tipo	Nombre
1	Business Partner Gestión Humana

Ejemplo. Búsqueda del cargo.

En el campo filtro incluir el cargo que requiere, cuando aparezca debe señalarlo y dar ok para que se vincule a la actividad



Tipo	Nombre ↑
R	Business Partner Gestión Humana

Ejemplo. Asignación del cargo en la actividad.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 58 de 87

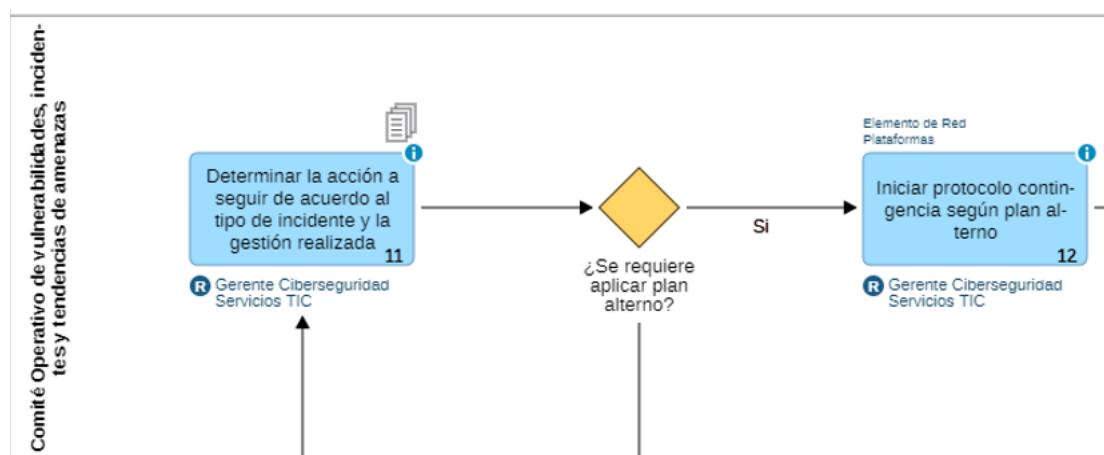
MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Si no aparece el cargo, debe informar a Mejora Continua Procesos Corporativo para que lo incluya dentro de la matriz de cargos.

Actividades que estén bajo la responsabilidad de un comité o un rol específico, deben ubicarse en un carril horizontal con el nombre del rol o comité y en la actividad se deben asociar los cargos que conforman el comité o desempeñan el rol. Lo anterior aplica cuando en determinado momento un(a) colaborador(a) debe asumir un rol especial para ejecutar la actividad o la función a que hace referencia lo pueden efectuar varios funcionarios de la organización. Ej. Gestor de incidentes, Gestor de problemas

Para lo cual se debe:

- Definir los roles que se requieren de acuerdo con la actividad a ejecutar.
- Definir una matriz de los roles vs cargos que apliquen al rol con base en la función que debe desempeñar en la actividad, siempre que los cargos asociados al rol superen los 10 cargos.
- Incluir la matriz en el detalle de la(s) actividad (es) en las cuales aplique el rol.

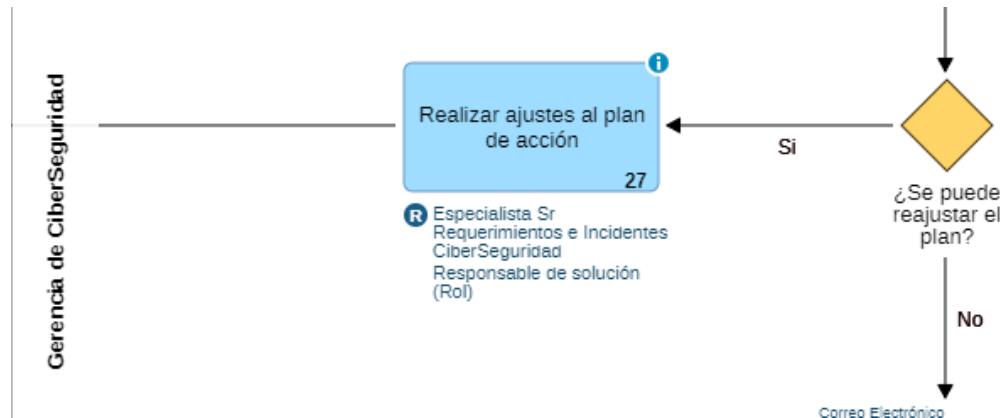


Ejemplo. Asignación de Roles.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 59 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Es necesario incluir en el carril horizontal el nombre de la Gerencia/Dirección responsable de las actividades que apliquen



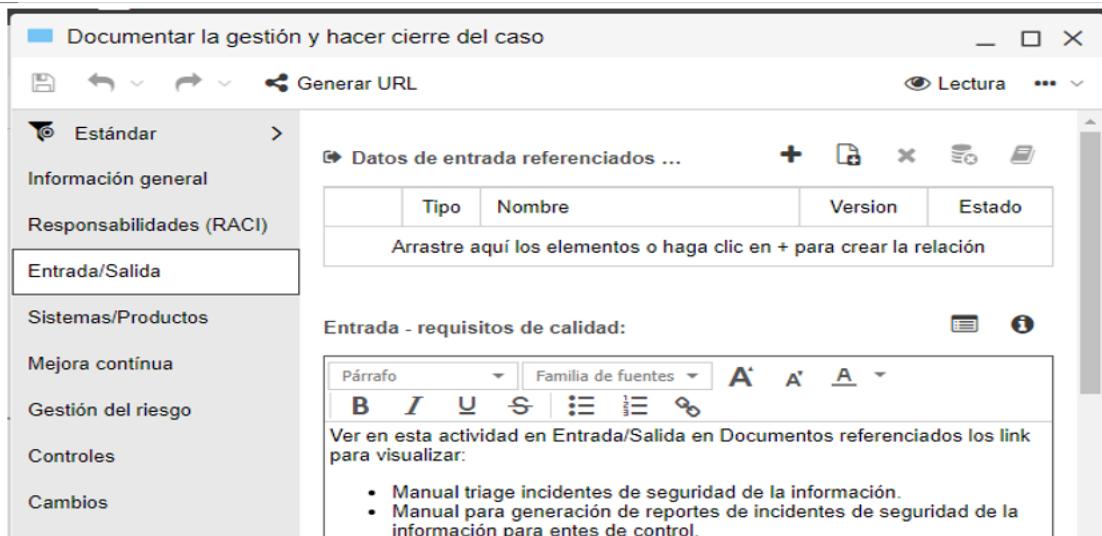
Ejemplo. Responsable actividades.

En el caso de la(s) actividad(es) automáticas, es necesario incluir en el carril horizontal el nombre de la Gerencia/Dirección responsable de la(s) actividad(es) automática que aplique.

- Documentos referenciados:** Se registra al dar click en la actividad en el campo Entrada/Salida en el campo Entrada – requisitos de calidad, se deben relacionar los documentos necesarios para la ejecución de la actividad (Manuales, políticas y anexos).

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 60 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



The screenshot shows a software window titled "Documentar la gestión y hacer cierre del caso". On the left, a sidebar lists various categories: Estándar, Información general, Responsabilidades (RACI), Entrada/Salida (which is selected and highlighted in yellow), Sistemas/Productos, Mejora continua, Gestión del riesgo, Controles, and Cambios. The main area contains a table titled "Datos de entrada referenciados ..." with columns for Tipo, Nombre, Version, and Estado. Below the table is a message: "Arrastre aquí los elementos o haga clic en + para crear la relación". Underneath the table is a section titled "Entrada - requisitos de calidad:" with a rich text editor toolbar. A note below the toolbar says: "Ver en esta actividad en Entrada/Salida en Documentos referenciados los link para visualizar:". A bulleted list follows: • Manual triage incidentes de seguridad de la información. • Manual para generación de reportes de incidentes de seguridad de la información para entes de control.

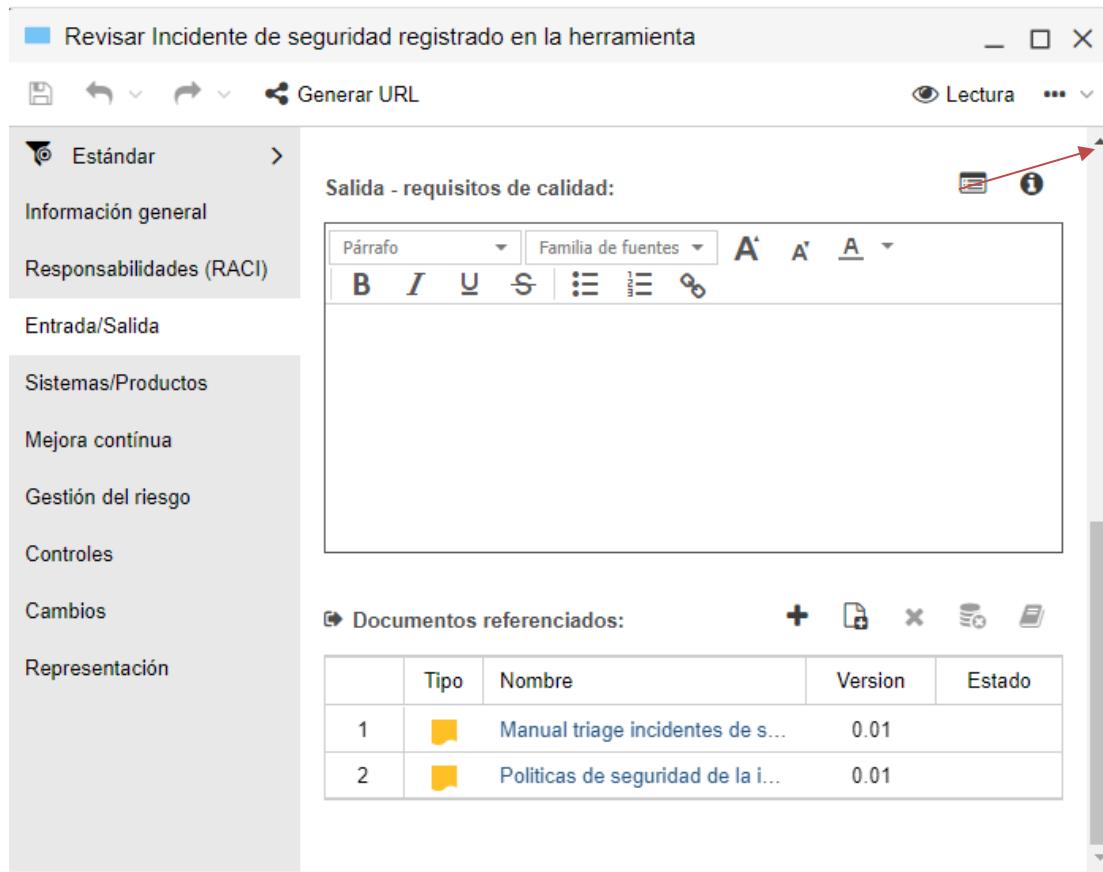
Ejemplo. Entrada/Salida documentos.

Los documentos no controlados por el SIG se mencionan como parte de la descripción de la actividad.

Para asociar documentos que se encuentren en el SIG a la actividad, debe bajar el Scroll (Desplazamiento, generalmente de arriba hacia abajo) hasta que aparezca Documentos referenciados: dar click en el signo (+) para la inclusión.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 61 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



The screenshot shows a software window titled 'Revisar Incidente de seguridad registrado en la herramienta'. On the left, a sidebar lists various process components: Estándar, Información general, Responsabilidades (RACI), Entrada/Salida, Sistemas/Productos, Mejora continua, Gestión del riesgo, Controles, Cambios, and Representación. The 'Responsabilidades (RACI)' item is currently selected. The main area displays two sections: 'Salida - requisitos de calidad:' with a rich text editor toolbar, and 'Documentos referenciados:' which contains a table with two entries:

	Tipo	Nombre	Version	Estado
1	Manual triage incidentes de s...	0.01		
2	Políticas de seguridad de la i...	0.01		

Ejemplo. Asociación documentos

Los documentos a incluir (Políticas, manuales, anexos) deben estar previamente creados en el mapa de documentos de la herramienta Adonis administrado por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, si no encuentra el documento, consulte con Gobierno Mejora Continua Procesos Corporativos para que los incluya.

Al dar click en (+) aparece una pantalla para la búsqueda del documento que requiere incluir:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 62 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Documentos referenciados - Crear relación

To... X

Objetos

INSPIRAACTUAL

Mapas de soporte

Mapa de Documentos - Manual

Manual cambio estándar reinicio de servidores windows aplicación poliedro 0.01

Modelos

Documentos referenciados

Tipo	Nombre ↑
Manual triage incidentes de seguridad de la información	X
Políticas de seguridad de la información	X

OK Cancelar

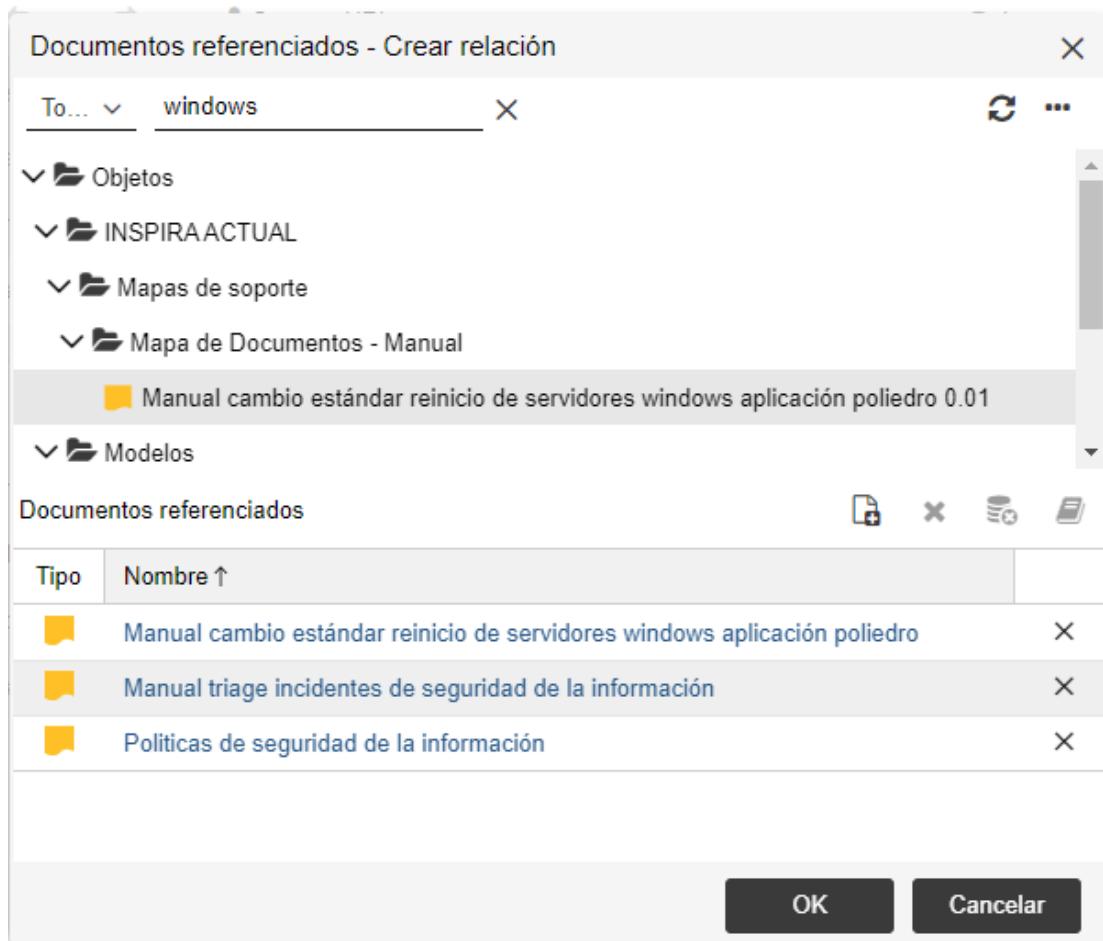
Ejemplo. Asociación documentos

Al dar click en el nombre del documento que filtro, se incluirá en la lista de documentos referenciados, para finalizar, dar click en la casilla Ok y guardar

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 63 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



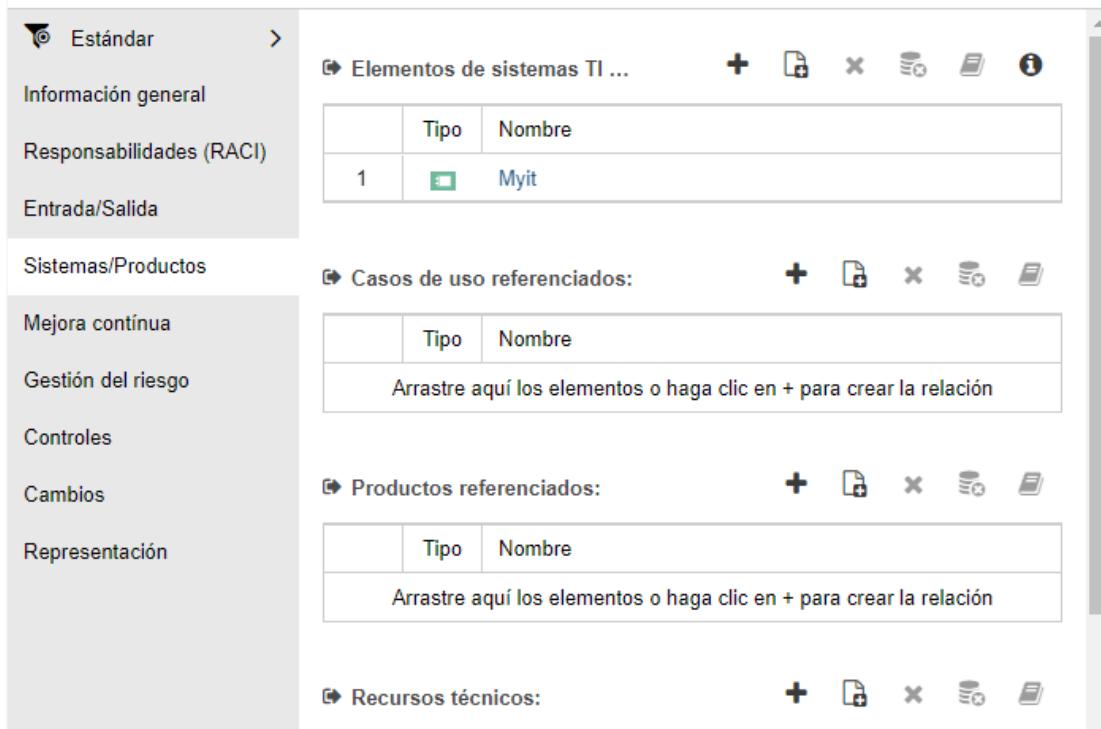
Ejemplo. Asociación documentos

- Sistemas / Productos:** Se deben asociar los sistemas o aplicaciones sobre las cuales se realiza la actividad y deben estar previamente creados en el mapa de sistemas administrado por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.

Para asociar los sistemas, debe dar click en la actividad en el campo sistemas/productos, aparece la pantalla de Elementos de sistemas TI referenciados.

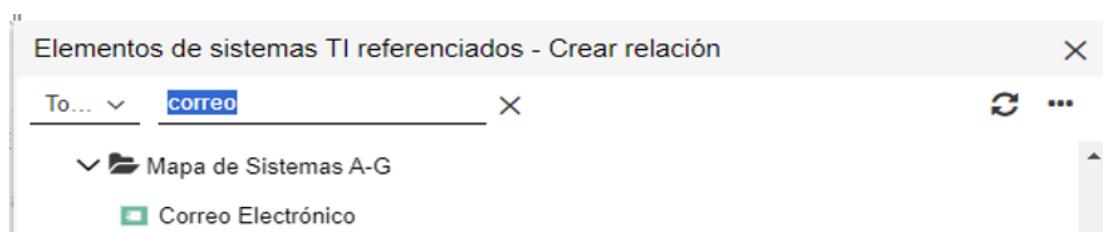
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 64 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Ejemplo. Sistemas/Productos documentos

Al dar click en (+) aparece una pantalla para la búsqueda del sistema que requiere incluir



Ejemplo. Sistemas/Productos documentos

Debe incluir en la búsqueda el sistema en el filtro, aparece la lista de sistemas referenciados, debe seleccionar el sistema y para finalizar, dar click en la casilla Ok y guardar.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 65 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Elementos de sistemas TI referenciados

Tipo	Nombre ↑	
	Correo Electrónico	X
	Myit	X

OK Cancelar

Ejemplo. Sistemas/Productos documentos

- Riesgos/ Controles:** Todo procedimiento debe tener identificados sus riesgos y controles, los cuales deben asociarse a través del mapa de Riesgos y el mapa de Controles administrado por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.

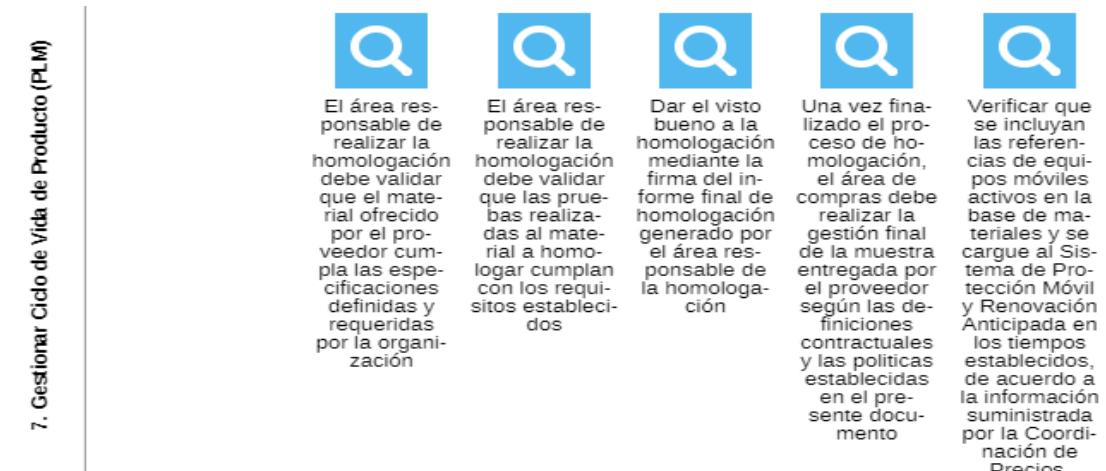
1. Facturar, Recaudar y Gestión Cartera (FRC)	 Reclamaciones de los clientes, debido a lo no aplicación correcta de descuentos en sus cuentas.	 Que se pierda información de EDR mediados por falta de las condiciones para el cierre y espacio para procesamiento.	 Que no se realice correcta y completamente el proceso de mediación generando cifras e información errónea.	 Que se pierda información de EDR para la mediación.
---	---	---	--	---

Ejemplo. Riesgos

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 66 de 87

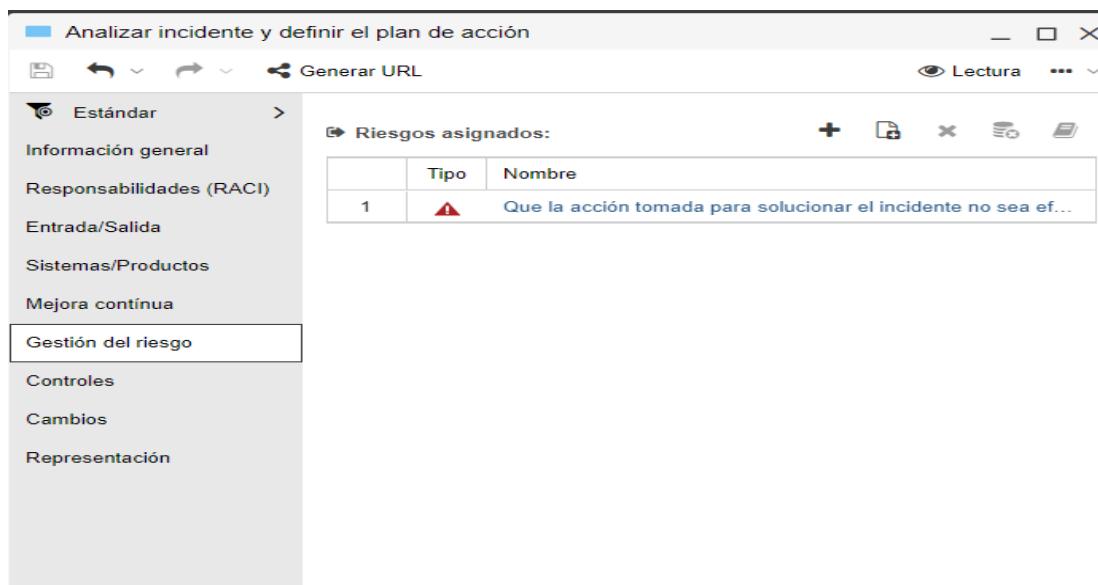
Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Ejemplo. Controles

Para asociar los riesgos, debe dar click en la actividad en el campo gestión del riesgo, aparece la pantalla de Riesgos asignados



Ejemplo. Asignación de Riesgos

Al dar click en (+) aparece una pantalla para la búsqueda del riesgo que requiere

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 67 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Riesgos asignados - Crear relación

To... ▾ Filtro... X

- ⚠ Que haya incumplimiento normativo en el restablecimiento del servicio - Genera...
- ⚠ Que ingrese personal a las oficinas de Claro que no este autorizado para el ingr...
- ⚠ Que la acción tomada para solucionar el incidente no sea efectiva.**
- ⚠ Que la acometida construida no tenga retorno de inversión en el plazo acordad...
- ⚠ Que la acumulación de puntos reportada por el proveedor no corresponda al tot...

Riesgos asignados

Tipo	Nombre ↑
⚠	Que la acción tomada para solucionar el incidente no sea efectiva.

OK Cancelar

Ejemplo. Asignación de Riesgos

Debe incluir en la búsqueda el riesgo en el filtro, aparece la lista de riesgos referenciados, debe seleccionar el riesgo y para finalizar, dar click en la casilla Ok y guardar

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 68 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Riesgos asignados - Crear relación

To... ▾ incidentes X

⚠ Que se compensen Incidentes que presentan motivo de exclusión.
 ⚠ Que se de el aval de paso a producción de un STB o de un firmware que no cu...
 ⚠ Que se encuentre desactualizada la base de datos de las rutas de empalme par...
⚠ Que se generen incidentes de seguridad si no se ejecutan las actividades de mi...
 ⚠ Que se generen multas o pérdida de imagen o incumplimiento de ANS por defic...
 ⚠ Que se implementen servicios que no cuenten con un diseño adecuado, genera...

Riesgos asignados

Tipo	Nombre ↑
⚠	Que se generen incidentes de seguridad si no se ejecutan las actividades de mi...

OK Cancelar

Ejemplo. Asignación de Riesgos

Para asociar los controles, debe dar click en la actividad en el campo gestión del control, aparece la pantalla de Controles implantados

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 69 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Analizar incidente y definir el plan de acción

Analizar incidente y definir el plan de acción

Generar URL

Lectura

Controles implantados:

Tipo	Nombre
Arrastre aquí los elementos o haga clic en + para crear la relación	

Estándar

Información general

Responsabilidades (RACI)

Entrada/Salida

Sistemas/Productos

Mejora continua

Gestión del riesgo

Controles

Cambios

Representación

Ejemplo. Asignación de Controles

Al dar click en (+) aparece una pantalla para la búsqueda del control que requiere

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 70 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Controles implantados - Crear relación

To... ▾ Filtro... X

▼ Controles Gestiónar problemas N3

- Aseguramiento de acciones de análisis y diagnostico para la resolución definitiva
- Asegurar registro y/o actualización de la CMDB correctamente.
- Definir workaround temporal mientras finaliza la implementación de solución del pr...
- Establecer plan de segmentación del problema para reducción de costo y aument...
- Otras estrategias de manejo de problemas

Controles implantados

Tipo	Nombre ↑
Sin registro	

OK Cancelar

Ejemplo. Asignación de Controles

Debe incluir en la búsqueda el control en el filtro, aparece la lista de controles referenciados, debe seleccionar el control y para finalizar, dar click en la casilla Ok y guardar

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 71 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Controles implantados - Crear relación

To... X

incidente

- Verificar los registros de incidente presentados desde la entrega de la solución; ...
- Verificar los registros de incidente presentados en los ultimos tres meses; analiz...

✓  _No asignados

✓  Esteban.gerena

✓  Control

- Número de incidentes generados por desinstalación sobre el total desinstalacione...

Controles implantados

Tipo	Nombre ↑
 Seguimiento de incidente.	X

OK Cancelar

Ejemplo. Asignación de Controles

Nota: Si el riesgo o control no están creados, se debe contactar con el Especialista que este atendiendo el caso, con el fin de revisar la pertinencia de la creación del riesgo/control.

Conectores: Las actividades de un procedimiento se relacionan por medio de flechas. De cada actividad solo puede salir un conector. Los conectores siempre van al centro de la pared (superior, inferior o lateral) de la actividad y se debe evitar ángulos innecesarios en estos. Si es requerido se utiliza el símbolo de paralelo para definir que varias

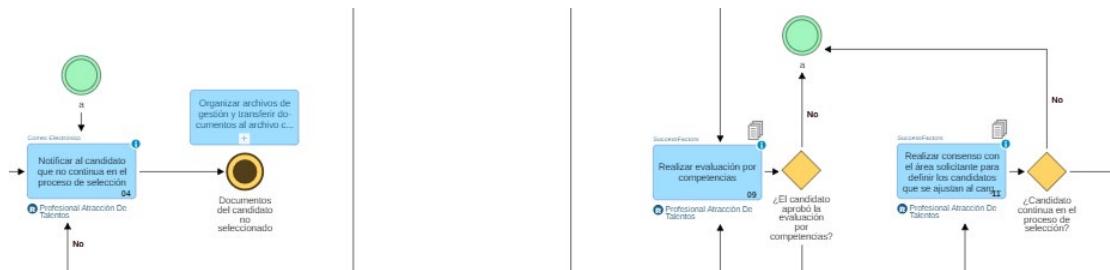
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 72 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

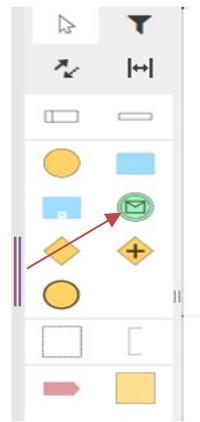
actividades se realizan en forma simultánea o que una actividad previa genera un insumo para diferentes actividades.

Las flechas conectadoras no pueden cruzarse. Para evitar estos cruces se debe usar el conector evento intermedio, en orden alfabético, minúscula y comenzando en la letra "a", conservando el orden consecutivo durante todo el documento sin repetir letra.



Ejemplo conectores

Nota: Para crear el conector evento intermedio, mueva el dibujo del conector (color verde) a la actividad de inicio que requiera conectar, repita la misma operación en el conector evento intermedio destino, posteriormente, dar doble click en el conector e incluir la letra en minúscula



Ejemplo conector

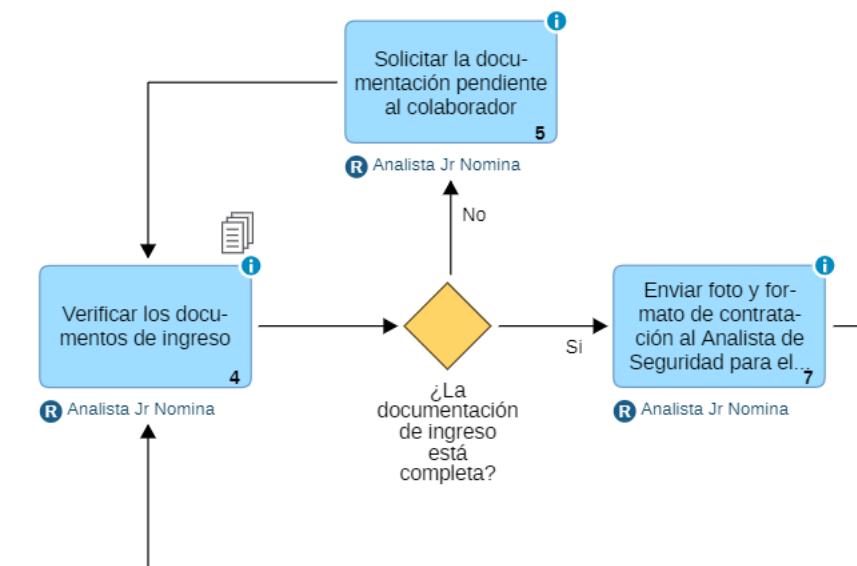
RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 73 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Decisores: Símbolo que describe donde es necesaria la toma de una decisión de “Si” o “No”. La redacción de los decisores debe ser en forma clara y positiva, en lo posible sin usar palabras que indiquen negación.

Se deben evitar decisores para casos en los que se devuelva directamente a una actividad anterior. Para este escenario se debe detallar en la actividad lo que se requiere para continuar el proceso.

En el ejp siguiente, en la actividad 5 se solicita la documentación pendiente al colaborador y se devuelve a la actividad 4. Para evitar el decisor, se debe colocar en el detalle de la actividad 4 lo siguiente “En caso de identificar que la documentación de ingreso entregada por el(a) colaborador(a) no está completa o presenta inconsistencias, el Analista Jr. de Nómina debe solicitar la documentación pendiente al(a) colaborador(a) para poder continuar con los trámites de vinculación a la compañía.”, se elimina la actividad 5 y pasa directamente a la actividad 7.



Ejemplo decisores

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA	sandra.leon	Pág. 74 de 87	

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

2.1.2.4.4 Estructura y administración de Mapas

Deben existir los siguientes mapas los cuales deben ser administrados según lo establezca la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos. Los mapas transversales aplican para todos los macroprocesos:

- **Entorno de Trabajo:** A esta carpeta pertenecen los mapas, correspondientes a cada Dirección Corporativa. La creación y administración de cargos será responsabilidad del designado por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.

Los cargos de proveedores que participan en la operación deben ser creados de la siguiente forma: **Nombre del Cargo – Tercero**. No se deben crear cargos de terceros, cuando la actividad es realizada por un cargo directo y se apoyan en terceros por temas de capacidad. Los cargos de terceros que se crean corresponden a actividades de la operación que estén totalmente tercerizadas.

- **Sistemas:** Se relacionan todos los sistemas que intervienen en la operación.
- **Documentos:** Todos los documentos soporte o relacionados en los procedimientos (Políticas, manuales y anexos) deben estar en los mapa de documentos administrados por la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos. Se define un mapa por tipo de documento en el cual debe estar clasificado por macroproceso:

- **Mapa de Políticas**
- **Mapa manuales**
- **Mapa anexos**

Cada documento creado debe contener el link de consulta del SIG, el cual es incluido en el campo documento referenciado en DMS.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 75 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

 Estándar >
Información general
Cambios
Ciclo de vida
Representación

Nombre: 

Manual cambio estándar WOLF bloqueo URLs ilegales MINTIC

Documento referenciado en DMS: 

 <https://claromovilco.sharepoint.com/sites/PortalProcesos/Documentos/Documents/MAN%20Manual%20cambio%20est%C3%A1ndar%20WOLF%20bloqueo%20URLs%20ilegales%20MINTIC.pdf>

Inclusión de link en mapa de documentos

- **Riesgos y controles:** Se debe tener un mapa de riesgos y un mapa de controles y cada mapa debe estar separado por macroproceso. Los controles deben estar asociados a los riesgos.
 - **Mapa de riesgos**
 - **Mapa de controles**

2.1.2.4.5 Manejo de procedimientos digitales

Se documentan de acuerdo con lo establecido, se debe hacer énfasis en las actividades automáticas y las actividades que lo soportan, de manera convergente (No por producto, tecnología, canal, segmento o negocio).

Aunque la tendencia de los procesos soportados en canales digitales es que las actividades sean automáticas, se pueden presentar actividades back de manera manual al no contar con todas las integraciones. Por tanto, en el diseño de documentación de los procedimientos se incluirán no solo las actividades automáticas sino también las manuales, se debe cumplir con el alcance establecido en el proceso, para lo cual se deben incluir las actividades del cliente, del back y del flujo automático de los sistemas interrelacionados.

En los procesos Asis digitales en la medida que vaya evolucionando el proceso hacia digital 100%, se debe actualizar en el procedimiento las actividades que se vayan

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 76 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

automatizando, no deberían documentarse actividades back de procesos digitales en procedimientos independientes.

Las actividades realizadas por el cliente deben quedar dentro del procedimiento ya que es una interacción entre el cliente y el área que presta la atención. Estas actividades son las que el cliente ejecuta de manera independiente como en el tema digital y que no se ven reflejadas en las demás actividades del proceso.

Las App o documentos elaborados por las áreas de venta y posventa (guías, manuales de uso de páginas, guiones digitales etc.) dirigidos al cliente para su gestión y entendimiento, se mencionan en los procedimientos pero no se documentan en manuales. En estos casos, el Embajador de Procesos Corporativos debe consultar y asegurar que estas referencias permanezcan actualizadas.

El uso de App, páginas web o sistemas que son utilizados por los consultores, asesores o personal representante de Claro, deben ser documentados en manuales para el conocimiento y entendimiento de los colaboradores y debe estar asociada a un procedimiento; si ya existe un manual digital, se debe referenciar el link del documento. El Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos debe asegurar que el manual es entendible de cara al cumplimiento del objetivo del procedimiento, identificar al responsable de mantener actualizada esta información y validar cada que se actualice el procedimiento si los links referenciados siguen vigentes y se actualizan acorde al mismo, esto para no duplicar información del negocio.

Para los proyectos estratégicos e iniciativas de área donde se soliciten por parte de los Embajadores documentación específica para el PI o entregable según lo que se va a desarrollar, se debe aclarar al solicitante que se elaboran flujos ToBe de alto nivel sobre el objetivo del proyecto y que este debe validarse de acuerdo con el cumplimiento de los entregables del PI; y que en ningún momento constituye documentación oficial que vaya a ser publicada en el Portal de Procesos; la documentación se generará en el momento

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 77 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

en que alguno de los productos mínimos viables afecte el procedimiento y este requiera ser modificado. Al realizar estos cambios, se debe asegurar que se consideren las transiciones del proceso hasta la salida en productivo o cierre del proyecto.

2.1.2.4.6 Documentos Soporte

Documentos nivel cinco (5) que están relacionados a los procedimientos y son utilizados cuando se requieren para generar mayor detalle en la información y establecer claridad en las actividades a desempeñar por los funcionarios de la compañía.

A nivel cinco (5) de documentos soporte se definen:

Manuales

Son documentos que contienen la descripción de lo esencial sobre un tema específico que deben seguirse en la realización del funcionamiento de procesos de un área, producto, elemento, sistema, aplicativo o una combinación. Es una guía general que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

Entre los manuales se encuentran:

- “Manuales de Sistemas de Gestión” que son una guía del funcionamiento del sistema y la buena práctica, su alcance, las políticas del sistema, requisitos y características (ejemplo el “Manual de Gestión de Riesgos de la Organización”, el cual es el documento que sirve como referencia permanente del Sistema de Gestión de Riesgos definido por la organización).
- “Manuales de producto” que brinda la descripción básica de un producto o servicio de la organización, sus características, mercado objetivo y beneficios para el cliente final, funcionalidades y valores agregados.
- “Manuales de usuario” proporciona la guía necesaria para que un usuario final pueda utilizar un determinado producto o servicio. Por ejemplo, si el manual de

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 78 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

usuario está referido a un decodificador, incluye las explicaciones sobre su funcionamiento, las funciones de los botones y conexiones, las opciones disponibles, preguntas y respuestas frecuentes, etc.

- “Manual general de un sistema” proporciona la información sobre las funcionalidades de un sistema o aplicativo, alcances, sus módulos, accesibilidad, preguntas frecuentes, detalles sistémicos, graficas, mapas esquemáticos, flujos de información temas generales de parametrización y funcionalidades técnicas, entre otras.

Anexos

Los anexos son generalmente gráficos, cuadros, esquemas conceptuales, tablas o listados que contienen información de referencia para el desarrollo del procedimiento o para actividades puntuales y que por el formato, modo presentación o complejidad de la información no es posible o adecuado incluirlo en la descripción de la actividad.

Los anexos deben ser controlados según lo definido para el diseño de cada tipo de documento.

Los anexos para políticas y manuales se incluyen en el mismo documento en el capítulo de anexos.

Documentos de origen externo

La documentación que no es controlada por el Sistema Integral de Gestión se define como de origen externo. Todo documento externo se considera copia no controlada, no es publicado en el Sistema Integral de Gestión.

Los Embajadores deben identificar, definir y controlar los documentos externos requeridos para su proceso; definen su responsable, su actualización, modo de archivo, consulta y disposición y clasificación.

Los documentos externos no tienen código asignado por el Sistema Integral de Gestión de la compañía, se identificarán por su nombre único y si se requiere en el campo de código se especificará como “EXTERNO”.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 79 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Se consideran documentos externos al SIG:

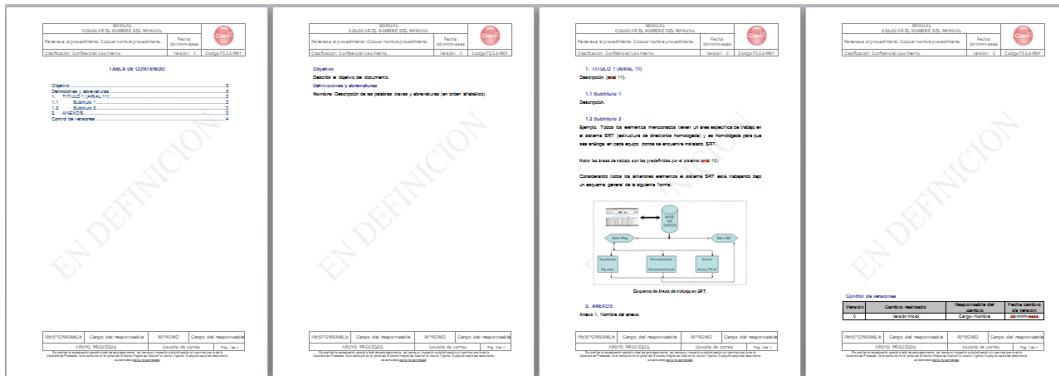
- Documentos reglamentarios: (normas, leyes, decretos, códigos, jurisprudencia) son documentos emitidos por entidades que regulan los servicios, necesarios para el correcto funcionamiento y cumplimiento legal de los procesos.
- Documentos suministrados por los clientes: son incorporados directamente a la prestación del servicio cuando contractualmente se pacta con el cliente, ejemplo una especificación funcional entregada por el cliente.
- Licencias, permisos: son un tipo de documento que da derecho a una organización para explotar un invento, una utilización, un ingreso a sitio, una marca o una tecnología determinada. La organización adquiere la licencia a través del pago de un monto a la persona natural o jurídica a cuyo nombre está inscrito el invento, la marca o tecnología.
- Documentación técnica propia o evidencia de procesos de otras empresas: Es documentación, manuales, guías, instrucciones técnicas, procesos de otras organizaciones proporcionadas por un tercero o propia (información técnica) no controladas por el sistema integral de gestión de la organización que describen los lineamientos y actividades para el funcionamiento técnico o procedural. Pueden tener derechos de autor.

Los manuales tienen la siguiente estructura:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 80 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestión de Sistemas de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3



Plantilla para documentar políticas, manuales

MANUAL COLOCAR EL NOMBRE DEL MANUAL		
P pertenece al procedimiento: Colocar nombre procedimiento.	Fecha: dd-mmm-aaaa	
Clasificación: Confidencial; Uso Interno.	Versión: 0	Código F2.5.2-M01

Plantilla para encabezado manuales

Nota: De acuerdo con el tipo de documento el encabezado cambia y tiene su propia plantilla conservando los mismos campos.

- Logo corporativo.** Ver los Lineamientos generales para la documentación.
- Nombre del documento.** Ver los Lineamientos generales para la documentación.
En la parte superior está el tipo de documento (manual).
- Código del documento.** Está definido teniendo en cuenta la ubicación del documento en el Macroproceso y proceso correspondiente.
- Clasificación.** La clasificación de la información es de “Uso interno” de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la Información.
- Pertenece a.** Se relaciona a que documento está relacionado. Los manuales están relacionados a un procedimiento.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 81 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- **Versión.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Fecha.** Lineamientos generales para la documentación.

El pie de página es la parte que describe las responsabilidades del documento, y está formado por los siguientes campos:

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO-MEJORA-CONTINUA-PROCESOS	sandra.leon		Pág. 80 de 86

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Ejemplo de pie de página de un manual, política.

- **Responsable del documento.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Aprobó.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Soporte Mejora Continua.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Paginación.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Tabla de contenido:** Lineamientos generales para la documentación.

El objetivo y las definiciones y abreviaturas van en una hoja aparte, después de la tabla de contenido y antes del cuerpo del documento.

- **Objetivo.** Lineamientos generales para la documentación.
- **Definiciones y Abreviaturas.** Lineamientos generales para la documentación.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 82 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Objetivo

Describir los niveles documentales del Sistema Integral de Gestión de la organización, así como la metodología para su diseño o rediseño, divulgación y control.

Definiciones y abreviaturas

Base de procesos controlados por el SIG: listado que contiene la relación, información y componentes de la documentación controlada por el Sistema Integral de Gestión.

Control: Las actividades de control son aquellos mecanismos implementados dentro de la sucesión de actividades que conforman un proceso, orientadas a mitigar los efectos negativos producidos por los riesgos presentes en dicho proceso y que dificultan la consecución de los objetivos finales perseguidos por el proceso, bien sea objetivos de eficacia y eficiencia, fiabilidad de la información financiera o de cumplimiento de leyes y normas

Documento: información y su medio de soporte.

Enfoque por procesos transversales: Significa que los procesos no se construyen por áreas, un área puede participar en varios procesos y los procesos están orientados a definir, apoyar o desarrollar la cadena de valor orientada a la satisfacción del cliente.

Ejemplo de objetivo y definiciones clave y abreviaturas.

El cuerpo del documento es la parte que describe la información del documento. Está formado por capítulos y subcapítulos de acuerdo con la complejidad de la información que se quiera escribir.

La redacción de los documentos debe ser en tercera persona (no a modo personal), clara y entendible.

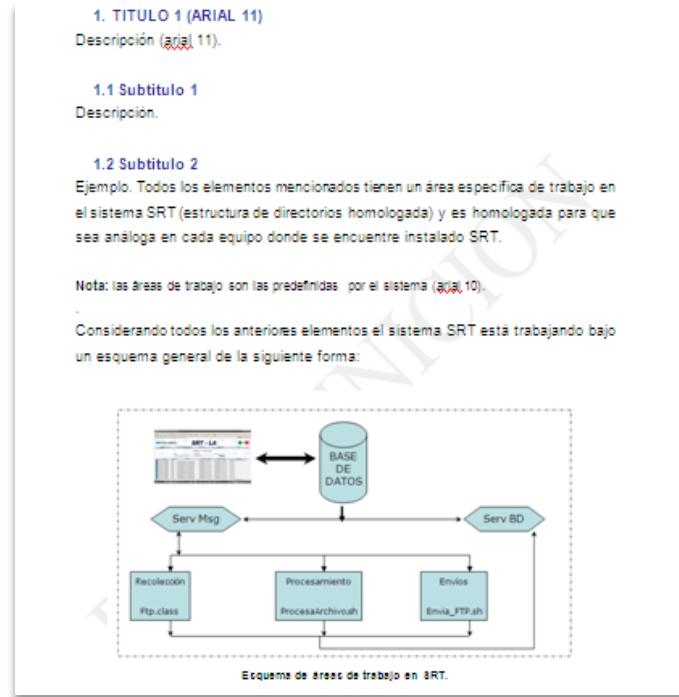
Las gráficas, imágenes, pantallazos de sistemas, cuadros o tablas deben ser de forma clara para el usuario final.

Si se requiere estas gráficas, imágenes, pantallazos de sistemas, cuadros o tablas deben tener la explicación o nombre en la parte inferior. Se debe describir el autor de esta si proviene de una fuente externa a la organización para cumplir con la normatividad de derecho de autor.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 83 de 87

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

- Cuerpo del documento para manuales.** El cuerpo del documento consta de los capítulos descriptivos que sean requeridos.



Ejemplo de cuerpo del documento.

- Control de versiones.** Lineamientos generales para la documentación.

¶ Control de versiones ¶

Versión	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha cambio de versión
0	Versión inicial.	Cargo--Nombre	dd-mmm-aaaa

Ejemplo de control de versiones.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

2.2 Gestión de versiones vigentes y obsoletas

Administración de versiones en ADONIS

Las versiones aprobadas de procedimientos deben quedar en la carpeta “Procesos negocio de portal”. Los procedimientos contenidos en esta carpeta no pueden ser editados, solo cuando se genere una versión, se debe remplazar la vigente por la nueva versión aprobada.

La edición o diseño de procedimientos debe realizarse en la carpeta asignada a cada Dirección.

Cuando se copien documentos en ADONIS de una carpeta a otra, Dar click en “No copiar referencias”, ya que esto genera duplicar los documentos referenciados ocasionando que las actualizaciones queden sobre versiones de borrador y no sobre las actualizadas.

Versiones Obsoletas

Los documentos que no han sido actualizados en los últimos 10 años o más, se declararán como OBSOLETOS. Como consecuencia, ya no estarán visibles en el portal de procesos, dado que no corresponden a la operación actual.

Estos documentos son mantenidos digitalmente en el sitio definido por Mejora Continua Procesos Corporativos, según el mes y el año en que se dé de baja. Los Documentos Soporte deben ser guardados en formato PDF.

Para enviar documentación a obsoletos se debe formalizar a todas las partes interesadas por medio de un correo.

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 85 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

Control de versiones

Versión	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha cambio de versión
0	Versión inicial.	Coordinador de Calidad y Mejoramiento – Yovanny Santisteban	28-jul-2010
1	Se aclara la definición del marco conceptual y se actualiza la metodología utilizada para el diseño o rediseño documental del SIG de Claro Colombia.	Gerente de Calidad y Mejoramiento – Liliana Gil	25-oct-2012
2	Se realiza redefinición de la estructura de procesos, se define el manejo de políticas a nivel de macroprocesos y se define metodología para documentación en la nueva herramienta de gestión de procesos.	Gerente de Procesos – Liliana Gil	16-jul-2018
2.1	Se detalla el manejo de las versiones de documentos, el manejo y definición de riesgos y controles y la interacción de los clientes en los procesos.	Coordinador de Procesos- Yovanny Santisteban	30-agosto-2018
3	Se detalla el manejo de las políticas de los macroprocesos y se incluye el manejo de políticas para el cumplimiento de Leyes y Normas, se detalla el manejo para la descripción de niveles de autorización, se define el manejo de riesgos y controles de procesos SOX y HITSS en los procedimientos, se aclara el manejo del alcance de los documentos para referenciar las empresas del grupo, se actualiza el manejo que se debe dar para los flujos de alto nivel para proyectos, mejora o simplificaciones, procedimientos de Transición o ToBe, digitales y obsoletos, se define el manejo de roles y cargos en los procedimientos, a documentación en cuanto a la asociación de salidas ya las que aplica. Se actualizan los nombres de las zonas del Mapa de Procesos, macroprocesos y procesos. Cambia el nombre de "Manual de Metodología Documental del Sistema Integral de Gestión" por "Manual de Metodología documental de Procesos".	Gerente de Procesos – Liliana Gil	1-sept-2020
3.1	Se actualiza el Mapa de Procesos, los macroprocesos y los procesos y se modifica el nombre de la Gerencia de Procesos a Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos. Se actualizan los cargos y roles al interior de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos.	Jefe Mejora Continua Procesos –Yovanny Santisteban	06-mayo-2022

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL DE METODOLOGÍA DOCUMENTAL DE PROCESOS		
P pertenece al procedimiento: Gestionar Solicitudes de Procesos	Fecha: 22-may-2025	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 5	Código: DEC4-M3

4	Se actualiza el contenido del manual de acuerdo con el Mapa de Procesos. Se actualizan: Los pasos para la consulta de procedimientos en la herramienta Adonis Web, las definiciones y responsables para el diseño o rediseño de la documentación del Sistema Integral de Gestión. Se eliminan los acuerdos e instructivos como documentos soporte de documentación	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos – Yovanny Santisteban	3-mar-2025
4.1	Se actualizan los nombres de los siguientes procesos: Entrega de servicios y productos al cliente UMC en lugar de Entrega de productos y servicio al cliente UMC (nombre anterior) Entrega de servicios y productos al cliente UMM en lugar de Entrega de productos y servicio al cliente UMM (nombre anterior). Este cambio no requiere aprobación	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos – Yovanny Santisteban	15-abr-2025
5	Se actualiza el numeral 2.2 Gestión de versiones vigentes y obsoletas para los documentos que tengan más de 10 años sin modificación	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos – Yovanny Santisteban	22-may-2025

RESPONSABLE	Especialista Mejora Continua Procesos Corporativos	APROBÓ	Jefe Mejora Continua Procesos Corporativos
APOYO MEJORA CONTINUA		sandra.leon	Pág. 87 de 87

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.