

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	1 de 12

1. OBJETO

Estandarizar el control de los documentos de SysCafé utilizando lineamientos para su elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, que garanticen la integridad de la información, su actualización permanente y la prevención del uso accidental de documentos obsoletos.

2. ALCANCE

Este procedimiento permite controlar la creación, modificación y ajuste de documentos producidos y recibidos por SysCafé en el marco del cumplimiento de sus procesos de negocio.

3. RESPONSABILIDAD

Analista SIG: llevar el control de versiones y cambios en los documentos.

Lideres de proceso: elaborar las políticas, procedimientos, manuales y formatos relacionados con su proceso.

Gerente Administrativo: revisar y aprobar cambios.

Dirección Administrativa: Custodia de los documentos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Copia Controlada:** Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.
- **Copia No Controlada:** Copia del documento original en medio físico o magnético entregado a un tercero con fines de información. Estas copias están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA", sobre estas no hay responsabilidad de actualización.
- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos de SysCafé. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales, correspondencia comercial, entre otros.
- **Documento Interno:** Es aquel elaborado por los procesos de la entidad para que la entidad demuestre el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	2 de 12

- Documento Obsoleto: Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- Listado Maestro de Documentos: Lista en la cual se relacionan los documentos controlados de SysCafé.
- Tabla de retención documental: Listado de series y subseries, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

5. POLÍTICAS

Para la inclusión, modificación, retiro y revisión de la documentación del SIG, se debe registrar un seguimiento en CRM Licencias al líder del proceso SIG.

Los cambios en los sistemas de gestión que deben controlarse por medio de este procedimiento son los relacionados con:

- El alcance del SIG;
- La política y los objetivos para la gestión de la calidad, gestión del servicio y de la seguridad de la información;
- El plan de gestión del servicio;
- La política de gestión del cambio, la política de seguridad de la información y los planes de continuidad del servicio;
- Los procesos del SIG;
- Los procedimientos que se exigen en cada una de las normas;
- Los requisitos del servicio;
- El(los) catálogo(s) de servicios;

Los documentos entrarán en vigor una vez estén aprobados y publicados en el sistema de repositorio documental de SysCafé, el cual es el único punto autorizado que garantiza el uso de las versiones vigentes y pertinentes del Sistema Integrado de Gestión.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	3 de 12

Los documentos que se descarguen del repositorio son considerados COPIAS NO CONTROLADAS y el uso de versiones desactualizadas será responsabilidad del respectivo funcionario de cada dependencia.

Todos los documentos incluidos en la Tabla de Retención Documental, el Listado Maestro de Documentos, se les deben hacer revisión constante a fin de mantener actualizado este registro. El manejo y control de las Tablas de Retención Documental, Listado Maestro de Documentos, se llevarán en hoja de cálculo en la cual se llevará registro de toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

En la Tablas de Retención Documental se llevará el control de los tiempos de retención y disposición final de los documentos de acuerdo con la estructura de clasificación que identifique la entidad (fondo, sección, subsección, serie, subserie y tipos documentales), y en cumplimiento de los principios de procedencia y orden original establecidos en la Ley 594 de 2000.

Para el control de la documentación externa incluida en el Sistema Integrado de Gestión, es responsabilidad de cada líder de identificar los documentos de origen externo que apliquen a su proceso y decidir, si se trata de documentos legales, documentos que ofrecen orientación para la aplicación de la normatividad, y/o otros documentos que se necesitan para la eficaz operación y control de las actividades.

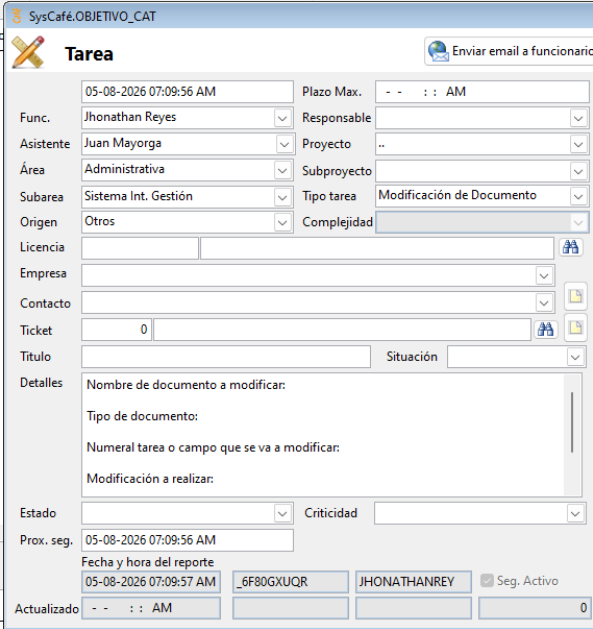
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar necesidad de solicitar la creación, actualización o retiro de un documento.	Líder de proceso	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	4 de 12

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Toda solicitud se deberá realizarse únicamente por medio del aplicativo CRM – Licencias en la opción de: seguimientos-tarea nueva destinada al encargado de la administración de los documentos del sistema.  El líder de proceso solicitara el documento editable para realizar el ajuste correspondiente. No podrán manejar documentos anteriores únicamente el que sea suministrado por el área documental del Sistema Integrado de Gestión		
2	Evaluar y analizar las necesidades presentadas. El líder de gestión documental revisa que los cambios solicitados se ajusten al procedimiento de control de información documentada y a los requisitos generales de las normas NTC-ISO-9001; 27001 y 20000-1.	Líder de Gestión Documental	CRM Licencias
3	Producto de la evaluación realizada, se determina si el cambio es viable o no, de no ser viable, es devuelto e informado al solicitante y se actualiza el aplicativo CRM – Licencias.	Líder de Gestión Documental	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	5 de 12

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Si el cambio es viable se continua con la actividad 4.		
4	Revisión de los cambios solicitados El líder del SIG revisa los cambios solicitados y de ser necesario comunica al Gerente Administrativo o al Gerente Técnico para una revisión adicional.	Líder del Sistema Integrado de Gestión	CRM Licencias
5	Comunicar la aprobación o la necesidad de ajustar el documento En caso de aprobar el documento se comunica al líder del proceso de Gestión Documental la publicación del documento. Por lo contrario, de solicitar ajustar este o no aprobar su contenido se informa a los responsables del proceso.	Gerente Administrativo o Gerente Técnico	CRM Licencias
6	Codificar documento y actualizar las Tablas de Retención y el Listado Maestro de Documentos Asignar código al documento y registrar la información dentro del listado maestro de documentos o Listado maestro de registros. Para el caso de los documentos nuevos o eliminados es necesario actualizar las Tablas de Retención Documental.	Líder de Gestión Documental	Listados Maestros de Documentos* Tablas de Retención Documental
7	Publicar documento Verificar la extensión del archivo en el que se requiere publicar el documento. (Ejemplo: .xlsx, docx y .pdf). Guardar el documento en versión editable del documento en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión y publicar la versión pdf, en caso de los documentos de nivel 1 o 2, y en su formato de origen a los documentos de nivel 3	Líder de Gestión Documental	Repositorio de documentos del SIG
8	Divulgar	Lider del SIG	Correo electrónico, chat o cualquier

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	6 de 12

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Comunicar a todo el personal los ajustes elaborados por correo electrónico o sistema de mensajería interno con él cuente la organización.		medio de mensajería institucional

**En el listado maestro de documentos se maneja el código de colores de la siguiente manera:*

- **Color Rojo:** Utilizado en las filas del registro para cada uno de los documentos obsoletos controlados.
- **Color Amarillo:** Utilizado para identificar que este documento está siendo objeto de solicitud de modificación documental.
- **Color Verde:** Utilizado para significar la versión actualizada y vigente que se encuentra en.

Para los dos casos se debe siempre tener trazabilidad de la documentación, es decir adicionar filas en el registro con el siguiente criterio:

- *Eliminación:* No se adiciona fila, se sombrea rojo.
- *Modificación:* Se adiciona fila debajo del documento que quedara obsoleto, este se sombrea rojo y la nueva versión se sombrea verde.
- *Creación:* Se adiciona fila según criterio de creación de documentos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

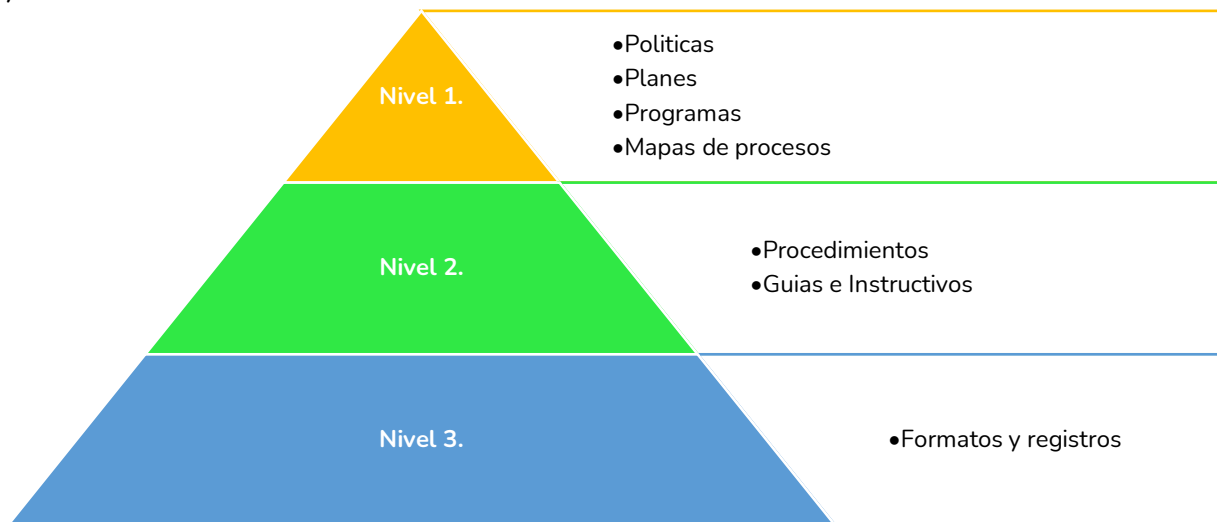
COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	7 de 12

7. IDENTIFICACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS

La Gerencia Administrativa en apoyo con la Dirección Administrativa de SysCafé establece y coordina los controles mínimos para garantizar que los documentos sean adecuados desde antes de ser aprobados, que al ser publicados estén disponibles donde y cuando se necesiten, que sean legibles, identificables y recuperables; además, de evitar el uso de documentos obsoletos.

La siguiente ilustración describe los tipos de documentos que hacen parte del Sistema de Gestión y su nivel:



Los documentos del Sistema de Gestión deben tener asignado un código alfanumérico de identificación. Los Códigos alfanuméricos están compuestos por las siguientes características:

a) Combinaciones sonoras de iniciales y silabas correspondientes al nombre del proceso:

Tipo de proceso	Nombre del proceso	Código
Estratégico	Gestión Tecnología y de Seguridad de la Información	GSI
Estratégico	Gerencia Gestión Estratégica	GGE
Misional	Dirección Desarrollo de Software	DDS
Misional	Dirección de Soporte Técnico	DST
Misional	Dirección Comercial y de Mercadeo	DCM
Apoyo	Gestión Administrativa, Contable y Financiera	GAF
Apoyo	Gestión del Talento Humano	GTH
Apoyo	Gestión Documental	GID

b) Iniciales o palabras relacionadas con el tipo de documento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	8 de 12

Nivel	Tipo de Documento	Código
1	Políticas	PLT
1	Reglamentaciones	REG
1	Planes	PLA
1	Programas	PRG
1	Mapas de procesos	MPR
2	Procedimientos	PRC
2	Manuales	MAN
2	Instructivos y guías	INT
3	Formatos	FRT
3	Videos Informativos	VID

c) Numero único consecutivo por Proceso y Tipo de documento que es emitido por la oficina de Dirección Administrativa.

Los documentos del SIG se elaboran respetando, en lo posible, las recomendaciones presentadas a continuación. Las siguientes recomendaciones se establecieron para lograr cierto grado de uniformidad en los documentos.

Ejemplo:



Encabezado

Cada una de las páginas que conforman los documentos deben tener un encabezado que consta de:

- Logotipo de SysCafé al lado izquierdo de la página.
- Título del documento centrado (en mayúscula sostenida).
- Nivel y código del documento centrado, una fila abajo del título
- Fecha de la versión al lado derecho superior
- Versión actual del documento al lado derecho central.
- Páginas del documento al lado derecho inferior

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	9 de 12

Letra nunito
regular tamaño
12, mayúscula
sostenida

Letra nunito
regular tamaño
10, Tipo oración

SysCafé	TITULO DEL DOCUMENTO		Fecha de aprobación:	AAAA-MM-DD
			Versión:	##
	Nivel: .	Código: XXX-XXX-###	Página:	X de Y

Ejemplo:

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2023-01-31
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	1 de 12

Contenido

El documento debe estar en tipo letra Nunito regular tamaño 11 o 12

Control de Cambios y control de documentos

Al finalizar la última página del documento se encuentra una tabla para mantener los controles de los cambios que han sufrido el documento en cada una de sus versiones y otra tabla que ubica en el pie de página del documento, con el control de documentos que indica nombre y cargo de quién elaboró, revisó y aprobó la presente versión.

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Día	Mes	Año			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	10 de 12

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre y Cargo del responsable de elaborar el documento	Nombre y cargo del responsable de revisar el documento	Nombre y cargo del responsable de aprobar el documento

A continuación, se relaciona los documentos que deben incluir las tablas de control de cambios y control de documentos:

Nivel	Tipo de Documento	Control de documentos	Control de cambios
1	Políticas	X	X
2	Reglamentaciones	X	X
3	Planes	X	X
4	Programas	X	X
5	Mapas de procesos	X	X
6	Caracterizaciones de los procesos	X	X
7	Procedimientos	X	X
8	Manuales ¹	X	X
9	Instructivos	X	X
10	Formatos ²	X (Ver nota)	No aplica
10	Videos Informativos	No aplica	No aplica

Los controles y los cambios de los documentos se visualizan en los listados maestros generados en el Repositorio Documental del SIG, los cuales están permitidos descargar para su consulta.

¹ Los documentos como manuales e instructivos con contenido ilustrativo o elaborados en aplicaciones especializadas serán identificados con los datos básicos de título de documentos, código, versión y fecha de aprobación del documento,

² Los registros producidos por los sistemas de información corporativos serán identificados de acuerdo con los parámetros de configuración establecidos en cada uno de estos sistemas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	11 de 12

8. REPOSITORIO DE LOS DOCUMENTOS, VIGENCIA Y CONTROL DE COPIAS

Para facilitar el acceso a los documentos del Sistema de Gestión, la Dirección Administrativa tendrá un Repositorio virtual ubicado en el servidor central disponible por medio de la Intranet Institucional, donde se podrá acceder.

Esta será la única fuente donde se podrá encontrar las versiones controladas y vigentes de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, por lo tanto, todo documento descargado o impreso desde este sitio será considerado “Copia no controlada”.

En ese sentido, los documentos elaborados en el marco del Sistema de Gestión de Niveles 1 al 9, deberán incluir la Nota en pie de página en el cual se identifique alguna de estas categorías:

- Copia Controlada
- Copia No Controlada
- Documento Obsoleto

Todos los documentos de nivel 1 al 9, deben ser publicados en formato PDF para evitar su manipulación y/o modificación; los documentos de nivel 10 (formatos y registros) serán publicados en versión editable en procesador de texto, hoja de cálculo o estarán sujetos a la parametrización del sistema de información que los contenga.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Fecha de aprobación:	2026-03-27
			Versión:	03
	Nivel: 2	Código: GID-PRC-001	Página:	12 de 12

9. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	DIA	MES	AÑO			
1	08	08	2020	Versión inicial del procedimiento	No aplica	Directora Administrativa Consultor especializado
2	31	01	2023	Ajustes en el proceso de solicitud de creación, ajuste o eliminación de documentos Ajuste del estilo de documento de acuerdo con los lineamientos del manual de marca corporativa	5,6 y 7	Jorge Armando Varela Rendón Asesor en Gestión Documental
3	20	03	2026	Ajuste en el objetivo, actualización de políticas, actualización de actividades numerales 1 y 3	1, 5 y 6	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA