



PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

1. OBJETIVO

Determinar los criterios requeridos para el control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión en los diferentes procesos de la organización.

2. ALCANCE

Aplica a todos procesos de Servicios Postales Nacionales S.A.S. que se encuentran dentro del Sistema Integrado de Gestión.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Las definiciones aplicables al Sistema Integrado de Gestión se encuentran en la norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario.

- 3.1. Aprobación: Autorización para la aplicabilidad de un documento (en la plataforma del SIG consiste en comprobar que lo documentado sea adecuado con las políticas, lineamientos, metas e intereses de la empresa y darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad y el conocimiento sobre los aspectos para poder implementarlo.
- 3.2. Caracterización de proceso: Documento que describe la estructura de los procesos y en la cual se establece entre otros: objetivo, alcance, responsable, entradas, salidas, indicadores, requisitos legales y normativos, indicadores de gestión, recursos, riesgos, etc.
- 3.3. Circular Interna: Documento utilizado para dar a conocer internamente las actividades de la empresa, así como las normas generales, cambios de políticas, disposiciones, órdenes, entre otras.
- 3.4. Codificación: Mecanismo que permite identificar los documentos del Sistema de Gestión, asignando un código de acuerdo con el tipo de documento.
- 3.5. Conservación de documentos: Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos, asegurando su durabilidad física por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.
- 3.6. Control: "Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas."
- 3.7. Copia controlada: Copias o impresiones de los documentos aprobados del Sistema Integrado de gestión, los cuales cumplen los controles establecidos de conservación y buen uso y que están sujetos a modificaciones y actualizaciones, generando cambio de versión, los cuales no se pueden reproducir total ni parcialmente sin autorización y que debe controlarse su entrega por parte del responsable del SIG.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

- 3.8. Copia no controlada: Copias o impresiones de los documentos del Sistema Integrado de Gestión que se entregan a petición de un usuario o entidad para su consulta o referencia, que no cumplen con las características de copias controladas y que por tanto no obligan a su actualización permanente.
- 3.9. Difusión: Proceso por el cual se transmite al usuario la información que necesita, utilizando cualquier medio de comunicación.
- 3.10. Disposición: Acción a tomar una vez haya finalizado el tiempo de retención de los registros de calidad en cualquiera de las fases del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.
- 3.11. Documento: Información registrada (datos que poseen significado) cualquiera sea su forma o el medio utilizado. (Papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, muestra, patrón o una combinación de éstos).
- 3.12. Documento borrador: Es aquel documento que todavía no ha surtido el trámite de revisión y aprobación dentro del SIG.
- 3.13. Documentos Externos: Información documentada relevante para el Sistema Integrado de Gestión y emitido por una entidad externa, los cuales se deben identificar y/o controlar; pueden ser: códigos, normas, leyes, decretos, resoluciones, circulares, especificaciones de productos, hojas de seguridad, entre otros, expedidos por legisladores, reguladores, proveedores, organismos de normalización, clientes, proveedores o socios comerciales.
- 3.14. Documentos Internos: Son los generados (elaborados) e implementados dentro de la empresa para interactuar directamente en el SIG.
- 3.15. Documento obsoleto: Documento controlado del SIG que pierde su vigencia debido a su modificación o anulación. Una vez entra en vigencia una nueva versión del documento la anterior se considera obsoleta
- 3.16. Eliminación: Retiro de un documento del SIG de circulación ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso o sistema de gestión.
- 3.17. Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica diseñado en cualquier medio, el cual una vez diligenciado, se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.
- 3.18. Inactivación documental: es la acción de deshabilitar la visualización de un documento y responde a la actualización a una nueva versión, cambio en la asociación de documentos, documentación en desuso y obsoleta, entre otras.
- 3.19. Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

- 3.20. Legibilidad: Que pueda leerse la información contenida en el registro.
- 3.21. Manual: Instrumento administrativo que determina en forma explícita, ordenada y sistémica información sobre los objetivos, desarrollo de políticas, organización, documentos asociados, entre otros, con criterios generales sobre un tema estratégico y que explican las normas más generales con un lenguaje que se pueda entender en todos los niveles de la organización.
- 3.22. Manual del Sistema Integrado de Gestión: Documento donde se especifica la manera como la organización da cumplimiento a los requisitos del SIG.
- 3.23. Manual de Perfiles y Responsabilidades: Documento que especifica la educación, formación, habilidades y experiencia con las que debe contar el personal de SPN, así como las responsabilidades y el nivel de autoridad que le sean designadas dependiendo del cargo que desempeñe.
- 3.24. Mapa de procesos: Diagrama que representa de manera gráfica los procesos de una organización en forma interrelacionada.
- 3.25. Modificación: Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación a las mejoras en los procesos.
- 3.26. Guía: Documento que contiene orientaciones sobre la manera como se desarrolla una o más actividades de un proceso o procedimiento.
- 3.27. Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Documento que describe las condiciones generales y los pasos a seguir en el desarrollo de las actividades e incluye el responsable, el qué, el cómo, tiempo de la actividad y el documento donde se evidencia su ejecución.
- 3.28. Protocolo: Documento que describe una secuencia de actividades a cumplir en determinada situación, con el fin minimizar los riesgos que puedan presentarse por su no acatamiento.
- 3.29. Punto de control: Identificación que se asigna a los procedimientos para aquellas actividades que requieren énfasis en controles por estar asociados con los riesgos del proceso y que su omisión podría generar productos o servicios que no cumplen con el objetivo específico. Se identifica el punto de control mediante el símbolo .
- 3.30. Registro: Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados (información no actualizable).
- 3.31. Resolución: Documento con valor jurídico-administrativo, de carácter general, obligatorio y permanente, emitido por el Representante legal de Servicios Postales Nacionales, destinado a resolver asuntos de competencia de la misma entidad.

	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CODIGO: PR-DE-GO-005
		VERSIÓN: 16
		ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022
		EMISIÓN: 01/09/2008

- 3.32. Revisión: Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace. Radica en comprobar la adecuada documentación del proceso y la funcionalidad del documento.
- 3.33. Sistemas de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
- 3.34. Sistema integrado de gestión: Combinación de varios sistemas de gestión basado en el análisis de procesos claves y definición de elementos comunes, para alcanzar los objetivos de acuerdo con estándares definidos.
- 3.35. Tablas de retención documental: Listado de series, subseries y sus correspondientes tipos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- 3.36. Tiempo de retención: Tiempo durante el cual debe permanecer y conservarse un registro bajo las condiciones establecidas ya sea en archivo de gestión, central o histórico.
- 3.37. Versión: Número de veces que se ha modificado un documento.

ABREVIATURAS

- **BASC:** Business Alliance for Secure Commerce (Alianza Empresarial para un Comercio Seguro)
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo
- **SPN:** Servicios Postales Nacionales S.A.S.
- **UPU:** Unión Postal Universal.
- **OAJ:** Oficina Asesora Jurídica.

El uso de términos técnicos, extranjerismos y abreviaturas se explican en el contenido del documento.

4. REFERENCIA NORMATIVA

- ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: 2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- ISO 14001: 2015, Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- ISO 27001:2013, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sistema de Gestión en Control y Seguridad SGCS BASC Versión 5-2017
- Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1



PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1. La creación, modificación, actualización o inactivación de los documentos, debe ser efectuada en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión.
- 5.2. La administración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de SPN se realiza a través de la plataforma del SIG, el Profesional del SIG es el encargado de canalizar las solicitudes ante el proveedor del aplicativo y de otorgar los permisos necesarios a los usuarios de acuerdo con la respectiva solicitud.
- 5.3. El profesional del SIG debe suministrar capacitación en el manejo de la plataforma del SIG, utilizando diferentes medios de comunicación que faciliten su comprensión.
- 5.4. Los documentos aprobados y publicados en la plataforma del SIG son considerados como COPIAS CONTROLADAS.
- 5.5. Los documentos inactivos que sean solicitados por otras dependencias y/o procesos deben ser identificados en su versión magnética con marca de agua como: "Documento Obsoleto".
- 5.6. Los facilitadores del SIG son designados por el jefe inmediato del proceso / subproceso correspondiente a quienes se les otorga los permisos necesarios con el fin de crear o modificar la documentación del aplicativo, según corresponda.
- 5.7. Para todo proyecto desarrollado en la organización que implique la actualización de documentación del SIG, es responsabilidad del personal de los procesos / subprocesos participar directamente en la elaboración de la documentación.
- 5.8. La Dirección Nacional de Informática y Tecnología es responsable de:
 - ✓ Gestionar los recursos para el soporte y mantenimiento necesario para el funcionamiento del software y apoyar el desarrollo de este, siempre y cuando el proceso cuente con los recursos.
 - ✓ Ser el interlocutor entre el proveedor y el profesional del SIG, cuando se requiera apoyo técnico o de otra índole diferente a la normal ejecución del programa.
 - ✓ La creación de usuarios en la plataforma del SIG la realiza el área de IT por medio de una solicitud en los aplicativos SISIT y ARANDA, realizada por parte del interesado. El profesional del Planeación rol SIG es el encargado de otorgar los permisos requeridos conforme a la solicitud y rol desempeñado.
- 5.9. En la plataforma del SIG se encuentra el listado maestro de documentos, registros y formatos con acceso para todos los usuarios, en donde se pueden visualizar y descargar documentos, registros y formatos.
- 5.10. Los profesionales del SIG cuentan con usuario tipo administrador lo que permite acceder a todas las funcionalidades del software; los facilitadores cuentan con los permisos para cargar



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

de documentos, indicadores y realizar la gestión de hallazgos; mientras que los líderes de procesos tienen funciones transversales en la plataforma.

5.11. La creación, actualización, revisión y aprobación de la información documentada del SIG es realizada por los siguientes cargos:

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Política SIG Políticas de los Sistemas de Gestión (calidad, ambiental y control y seguridad) Mapa de procesos 	Profesional SIG	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Caracterizaciones 	Facilitador del SIG Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> Secretario General Vicepresidentes Jefes Oficinas Asesoras Directores Nacionales Gerente Gestor de Riesgos y Cumplimiento Jefes Nacionales Líderes (responsables de áreas) Asesores Gerentes Profesionales SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Presidente Secretario General Vicepresidentes Jefes Oficinas Asesoras Directores Nacionales Gerentes Jefes Nacionales Gerente Gestor de Riesgos y Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Manuales Políticas Programas Planes Procedimientos Guías Protocolos Códigos Reglamentos Formatos 	Facilitador del SIG Profesionales de los procesos		
<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones circulares internas 	Responsable del proceso / subproceso y Profesional Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del proceso / subproceso Secretaría General 	<ul style="list-style-type: none"> Presidente – Resoluciones Secretaría General – Circulares internas

Nota: La revisión y/o aprobación de la información documentada la puede realizar una instancia diferente a la sugerida en la matriz, en los siguientes casos:

- ✓ El responsable se encuentra ausente
- ✓ Por solicitud de las directivas de SPN

5.12. Para todas las partes interesadas que se involucren en los documentos y que cuenten con actividades asignadas en los mismos, estas deben ser revisadas previamente en mesas de trabajo, ya que no se pueden asignar actividades sin tener un trabajo previo en el que se esté de acuerdo en la ejecución.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

- 5.13. En SPN se tiene disponible la información documentada para los procesos en el módulo de documentación/listado maestro de documentos, registros y formatos, para acceder a dicha información se tienen diferentes roles donde uno de ellos es de consulta y todos los funcionarios pueden acceder a la información en la plataforma del SIG. De igual manera para los casos de los perfiles con responsabilidades en el aplicativo se cuenta con licencias disponibles las cuales tiene un usuario y contraseña personalizadas.
- 5.14. La información documentada de SPN se encuentra protegida según lo definido en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- 5.15. La información documentada de SPN es administrada en lo relacionado a su ubicación en modalidad de nube privada, hosting físico y/o hosting virtual por el proceso Gobierno Seguridad Digital IT.
- 5.16. Los líderes de procesos y facilitadores deben revisar periódicamente la normatividad que les aplica, en el evento que se requiera actualizarla, contarán con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, una vez el líder apruebe la actualización de la normatividad, el facilitador de cada proceso remitirá la información a la Oficina Asesora Jurídica para su incorporación. Para el efecto tendrán en cuenta los lineamientos definidos por la OAJ.
- 5.17. Todo documento de origen externo que afecte el desempeño del SIG deberá estar incluido en la plataforma del SIG, siempre y cuando se cuente con las autorizaciones para su publicación y reproducción.
- 5.18. Documentación externa como leyes, decretos, códigos, normas, etc., estará debidamente identificada en la Matriz de Requisitos Legales de 4-72.
- 5.19. El responsable del proceso con el apoyo del facilitador debe difundir, capacitar o actualizar a los colaboradores (funcionarios o contratistas) relacionados sobre la documentación generada.
- 5.20. En caso de que la Jefatura Nacional de Marketing y Nuevos Negocios realice reajustes y/o actualizaciones al logo de SPN, se debe realizar la actualización de este en todos los documentos del SIG, una vez se haga alguna modificación y/o cambio de contenido en el documento, que requiera cambio de versión.
- 5.21. El Manual de Identidad 4-72 de SPN no se encuentra bajo el formato estandarizado para documentos de tipo *Manual* dentro del SIG, debido a que es un documento que da los lineamientos conceptuales y gráficos para el uso de la marca de la entidad.
- 5.22. La Guía de Consulta al Usuario por ser un documento que se realizó para uso y consulta de clientes que muestra los tipos de servicios ofrecidos por SPN y demás información al alcance del usuario, no se estructura de acuerdo con la plantilla para documentos de tipo *Guía*, que está integrada en el SIG. Cuando sea necesario, se realizará la actualización de marca de la organización (logo) en dicha guía, una vez se realice la impresión física de la misma actualizada en todos los puntos de venta de SPN.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

- 5.23. Para el uso de las marcas de certificación (BASC, Calidad, Ambiental, SST, Seguridad de la Información y demás aplicables) SPN se registrará bajo la reglamentación de uso de marca conforme a la documentación e información suministrada por los entes certificadores. Al obtener las respectivas certificaciones, se realizará la comunicación pertinente a todos los procesos y colaboradores para dar a conocer los respectivos reglamentos de uso de imagen, los cuales se encontrarán como registro en la plataforma del SIG.
- 5.24. Para la inactivación de documentos en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, el facilitador del proceso/subproceso ante el SIG, debe remitir por medio de correo electrónico al profesional de Planeación (rol SIG) la solicitud de inactivación, suministrando la justificación por la cual se solicita esta acción.
- 5.25. Para el caso de las normas ISO y BASC, estas deben ser cargadas como documentos externos en la plataforma del SIG, una vez se cuente con los documentos oficiales y/o copias autorizadas.
- 5.26. Para la remisión de documentos del SIG a un ente u organización externa, estos deben tener una marca de agua que los identifique como *COPIA NO CONTROLADA*, por ser documentación con información sensible de la compañía y así garantizar la seguridad de la información.
- 5.27. Los documentos de tipología *Política* deben ser firmados por el presidente de SPN S.A.S., con previa revisión del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica OAJ.
- 5.28. La documentación de Servicios Postales Nacionales como procedimientos, guías, manuales, formatos, entre otros integrados en el SIG, con fecha de actualización y aprobación superior a dos años, deben ser revisados para gestionar su actualización y garantizar que la información sea pertinente a las condiciones actuales de funcionamiento de los diferentes procesos de la entidad. Una vez haya cambios de actividades en los procesos (por factores internos y externos como actualizaciones normativas) que se encuentren documentados, se deberá realizar la pertinente actualización documental.
- 5.29. Las normas internacionales ISO se encuentran disponibles de manera física en la Oficina Asesora de Planeación para su consulta, pues estas normas tienen prohibida su reproducción. En cuanto a las normas BASC y UPU, serán cargadas y estarán disponibles en la plataforma del SIG como documentos externos.
- 5.30. Para los formatos contenidos en la plataforma SIPOST no será necesario incluir su respectiva codificación y versión, ya que estos son impresos de forma masiva y utilizados de manera física por el proceso Gestión de la Operación, pues ante cualquier actualización de código y versión no será posible realizar el ajuste en los formatos que son impresos previamente de manera masiva.
- 5.31. El control de los formatos de SIPOST se realizará desde la plataforma del SIG, en donde se registrará y se contará con toda la trazabilidad de los cambios realizados, actualizaciones de versión y la respectiva codificación, pues hacen parte de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. El subproceso de Infraestructura Tecnológica deberá notificar al



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

proceso Gestión de la Operación los cambios realizados a los formatos de SIPOST con el fin de garantizar la oportuna actualización en la plataforma del SIG.

- 5.32. Los formatos preimpresos serán utilizados hasta agotar su existencia, independientemente de si están actualizados o no. Una vez agotados se deberán realizar las impresiones de la última versión aprobada en la plataforma del SIG, para ser utilizados de manera física por el proceso Gestión de la Operación o demás procesos que cuenten con preimpresos.
- 5.33. La Jefatura Nacional de Marketing es la encargada de la elaboración de los diseños para los preimpresos que son utilizados por el proceso Gestión de la Operación y/o demás procesos, esta deberá avisar a la Jefatura Nacional de Almacén sobre los cambios realizados para ser tenidos en cuenta en las impresiones a realizar. Así mismo, deberá notificar sobre estos cambios a los facilitadores de la operación y/o demás procesos cuando sea el caso, con el fin de que se garantice el control documental de las actualizaciones de los formatos de SIPOST en la plataforma del SIG.
- 5.34. La Jefatura Nacional de Almacén deberá informar de manera oportuna a las áreas de Operaciones, Marketing Estratégico y demás necesarias, cuando haya agotamiento de las existencias físicas de los formatos de SIPOST, esto con el fin de realizar las actualizaciones necesarias a los formatos en la plataforma del SIG y solicitar las impresiones necesarias de estos.
- 5.35. Cuando se registre información sensible y/o confidencial en formatos de los procesos y subprocesos no se deberá realizar su cargue en la plataforma del SIG, debido a que algunos datos e información de la entidad no pueden ser publicados, garantizando la seguridad de la información.
- 5.36. Cuando haya un cambio en el tipo de sociedad de la razón social de la empresa (por ejemplo, de S.A. a S.A.S.), se debe realizar la respectiva actualización de la información en todos los documentos del SIG, una vez se haga alguna modificación y/o cambio de contenido en los documentos, que requieran cambio de versión.
- 5.37. Los documentos del SIG pueden ser elaborados y/o actualizados por el facilitador o cualquier otro colaborador de los procesos, quienes deberán estar relacionados en la identificación de *elaboración, revisión y aprobación* de los documentos. En la plataforma del SIG es el facilitador u otros colaboradores que cuenten con los respectivos permisos quienes van a figurar como usuarios que realizaron el cargue de los documentos.
- 5.38. Para la creación y/o actualización de documentos y formatos, así como el cargue de registros en la plataforma del SIG, se deberá tener en cuenta los instructivos del aplicativo y en caso de ser necesario se deberá consultar con el equipo SIG sobre cualquier duda relacionada con el proceso de creación y/o actualización en la plataforma.
- 5.39. A partir del mes de julio 2022 en las actualizaciones generadas a los formatos asociados a la documentación de los procesos y los registros generados por la implementación de las metodologías del SIG, se deben incluir el control de los cambios generados.

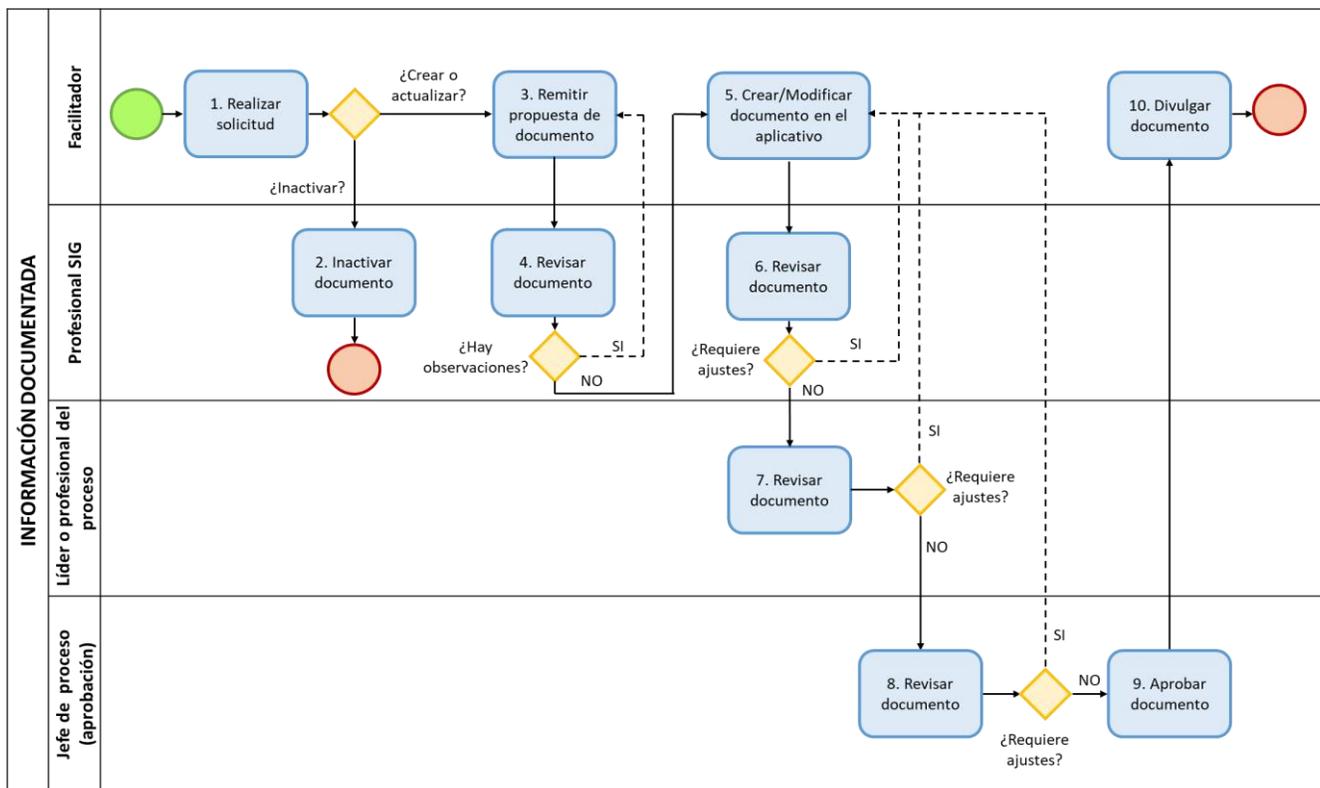
6. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Realizar solicitud	Se envía mediante correo electrónico la solicitud de creación, actualización o inactivación del documento, al profesional del SIG con la identificación del documento y la justificación pertinente.	Facilitador	Correo electrónico
	¿Solicitud es crear/actualizar o inactivar?	Si la solicitud es inactivar, se continua con la actividad 2. Si la solicitud es crear o actualizar, se continua con la actividad 3.		
2	Inactivar documento	Se inactiva el documento en la plataforma del SIG y posteriormente se remite correo electrónico al solicitante, informando la inactivación del documento y finaliza el proceso.	Profesional SIG	Modulo documentación Plataforma SIG Correo electrónico
3	Remitir propuesta de documento	El facilitador junto con el líder del proceso elabora la propuesta del documento en formato editable, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada, posteriormente, se remite mediante correo electrónico al Profesional del SIG para su respectiva revisión.	Facilitador	Correo electrónico con archivos adjuntos
4	Revisar documento 	El profesional del SIG revisa el documento alineándolo con los criterios establecidos para la elaboración de documentos, revisa la coherencia y demás pautas establecidas. Posteriormente se remite correo electrónico con las observaciones o el visto bueno para la creación o modificación en el sistema.	Profesional SIG	Correo electrónico
	¿hay observaciones?	Si la respuesta es si se devuelve a la actividad 3. Si la respuesta es no se continua con la actividad 5.		
5	Crear/Modificar documento en el aplicativo	Ingresar al módulo de documentación y crear o modificar el documento teniendo en cuenta las instrucciones dadas para el	Facilitador	Módulo documentación plataforma SIG

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<p>cargue de documentos y los instructivos que tiene el aplicativo.</p> <p>Nota: Si en las revisiones posteriores se generan observaciones y/o solicitudes de ajustes, se deberá corregir el documento y volver a pasar a flujo de revisión y aprobación.</p>		
6	<p>Revisar documento</p> 	<p>Revisar en el sistema que el documento contenga los ajustes solicitados en revisión anterior y que cumpla con lo descrito en la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada.</p>	<p>Profesional SIG</p>	<p>Módulo documentación Plataforma del SIG</p>
	<p>¿requiere ajustes?</p>	<p>Si la respuesta es Si se devuelve a la actividad 5. Si la respuesta es No, se continua con la actividad 7.</p>		
7	<p>Revisar documento</p> 	<p>Se realiza la revisión del documento en el sistema corroborando la información técnica pertinente, posteriormente se da la opción revisar y se envía a flujo de aprobación.</p>	<p>Líder o profesional del proceso</p>	<p>Módulo documentación Plataforma SIG</p>
	<p>¿requiere ajustes?</p>	<p>Si la respuesta es Si se devuelve a la actividad 5. Si la respuesta es No, se continua con la actividad 8.</p>		
8	<p>Revisar documento</p> 	<p>Revisar y comprobar que el documento sea adecuado y pertinente conforme a las políticas, lineamientos y actividades actuales de la Entidad.</p>	<p>Jefe de proceso (aprobación)</p>	<p>Módulo documentación Plataforma SIG</p>
	<p>¿requiere ajustes?</p>	<p>Si la respuesta es Si se devuelve a la actividad 5. Si la respuesta es No, se continua con la actividad 9.</p>		
9	<p>Aprobar documento</p>	<p>Si el documento es correcto y se encuentra conforme a la necesidad de creación y/o actualización, se deberá aprobar en el flujo de la plataforma SIG, esto permite la publicación automática del documento.</p>	<p>Jefe de proceso (aprobación)</p>	<p>Módulo documentación Plataforma SIG</p>
10	<p>Divulgar documento</p>	<p>El facilitador consulta y verifica que la versión esté disponible (aprobada) en la plataforma SIG. En caso de ser</p>	<p>Facilitador</p>	<p>Correo electrónico</p>

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<p>modificación/actualización del documento se confirma que la versión anterior del documento esté inactiva.</p> <p>Posteriormente, remite correo electrónico al área de Comunicaciones para solicitar la divulgación de la creación y/ actualización del documento a todos los funcionarios mediante correo electrónico, lo anterior de acuerdo con la naturaleza e importancia de este.</p>		

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
9	08/Nov/2016	Objetivo, Alcance y Abreviaturas	Se elimina sigla SSTA Reemplazada por SGSST: sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
9	08/Nov/2016	Condiciones Generales	<p>Se incluye literal 4.2.7. Para los documentos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo están cargados cada uno según tipología en ISOlucion, igualmente es competencia del líder de procesos SST (Rol Jefe SST) controlar las copias de documentos que hacen parte integral del sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo.</p> <p>4.6.6 El control y conservación de documentos en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a lo descrito en el presente documento: En Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 se tiene el control que permite vigilar todos los documentos y datos requeridos para asegurar que se pueden localizar, el manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se le realiza una revisión anual, en este se identifican los cambios y la inclusión de los diferentes elementos documentales que integran el SG-SST, se hace la verificación de que todos estén debidamente revisados y aprobados por las partes.</p> <p>Sobre el control de documentos internos Del personal directo de la entidad se tienen en custodia la documentación según lo definido en procedimiento archivo y custodia de historia laboral PR-GH-003, en cuanto a la conservación de documentos en materia seguridad y salud en el trabajo requerido en la legislación las condiciones y parámetros se encuentran definidos en la tabla de la retención código oficina: 230 la cual corresponde al proceso de apoyo de gestión humana.</p> <p>4.7.5. Es competencia del líder de procesos SST (Rol Jefe SST) analizar cambios, modificaciones en los documentos que hacen parte integral del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, incluye gestión y medición de indicadores según marco y requisitos legal en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p>
9	08/Nov/2016	Referencia Normativa	Se agrega referencia normativa Decreto 1072 De 2015 en materia de seguridad y salud en el trabajo.
10	21/Oct/2020	Estructura del documento	<p>Con base en la revisión a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se ajusta la estructura del procedimiento, retirando los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Condiciones generales, la Planeación del procedimiento.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
			<ul style="list-style-type: none"> Referencia normativa, debido a que esta información se incluye dentro de la caracterización del proceso. Documentos y registros referenciados, los cuales se incluyen dentro de "Registros" en el numeral 5 – Contenido. Software y hardware, lo cual se relaciona en la caracterización del proceso. Resumen de actividades, ya que la información arrojada no es utilizada. <p>Con relación al Diagrama de flujo bajo la metodología SIPOC, es reemplazado por el Diagrama de flujo donde se incluye la imagen dentro del mismo documento con las actividades relacionadas en numeral 5 – Contenido.</p> <p>El Control y seguimiento del procedimiento es reemplazado por los puntos de control que deben incluirse dentro del numeral 5 – Contenido.</p>
10	21/Oct/2020	Objetivo y Alcance	Se ajusta el objetivo y alcance del procedimiento, detallando las actividades relacionadas con el documento y aclarando los sistemas de gestión al cual le aplica el presente procedimiento. Así mismo, se adiciona la comunicación de desactivación como parte final del alcance.
10	21/Oct/2020	Definiciones y abreviaturas	<p>Se eliminan las siguientes definiciones: Manual de calidad, plan de calidad y Reseña documental.</p> <p>Se modifican las definiciones de: Circular interna, Copia controlada, Copia no controlada, Difusión, Documentos externos, Formato, Instructivo, Procedimiento y Registro.</p> <p>Se crean las siguientes definiciones: Caracterización de proceso, Conservación de documentos, Codificación, Disposición, Información documentada, Legibilidad, Manual, Mapa de procesos, Plantilla Guía, Protocolo, Punto de control, Sistema de gestión, Sistema integrado de gestión, Tabla de retención documental, Tiempo de retención y Versión.</p>
10	21/Oct/2020	Condiciones generales	En el numeral 4.1 Estructura, creación y modificación de documentos, se grafica la estructura de documentos y se indican los documentos de cada nivel.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
			<p>4.1.2. Cambia de tipología de Manual a Guía para la Elaboración y Estructura de Documentos. Se traslada a la guía para la Elaboración y Estructura de Documentos los numerales del 4.1.3 al 4.1.7, numeral Identificación de documentos, con el fin de dejar en un solo documento la información concerniente a la creación, modificación e inactivación de la documentación. Se incluyen las responsabilidades por la revisión y actualización de los documentos del SIG; de las capacitaciones y de la administración de la documentación del SIG y del apoyo en temas asociados a la plataforma ISolucion por parte de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología. En el numeral 4.2 Responsabilidad del control de los documentos internos, se incluyen los responsables de la documentación interna y se actualizan los criterios determinados para el control de “Copias controladas” y “Copias no controladas”. Respecto al numeral 4.3. Responsabilidad del control de los documentos externos, se actualiza el área encargada y la manera como se realiza la actualización, publicación y control de los documentos externos en Isolucion. El numeral 4.4 Codificación de documentos externos se elimina, debido a que no se codifican este tipo de documento dentro de Isolución. El numeral 4.5 Responsabilidades asociadas a la documentación interna, cambia por el numeral 4.4 Roles en la revisión documental, se ajusta el nombre y se actualiza la información de la Matriz de Roles y Responsabilidades asociadas a la documentación. Se incluyen las responsabilidades respecto a quien elabora el documento, el responsable del proceso y el profesional del SIG. Se actualiza el área encargada de la elaboración de las resoluciones y circulares externas. Se elimina el numeral 4.5.7 referente a la aprobación del Código de Ética y Código de Buen Gobierno mediante Resolución. En el numeral 4.6 Distribución de documentos internos se traslada la información al numeral 4.2. Responsabilidad del control de los documentos internos, realizando la actualización de la información.</p>



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
10	21/Oct/2020	Descripción del contenido	<p>Se ajustan las actividades de acuerdo con los cambios del aplicativo, de las condiciones generales y de los cargos que participan en el procedimiento.</p> <p>En la actividad # 7, se modifica su nombre, de "Informar necesidad a proceso jurídico" a "Informar al proceso jurídico nuevo documento externo".</p> <p>Se elimina la actividad # 8 "¿El documento se encuentra disponible en medio magnético?".</p> <p>Se modifica la actividad # 9 "Cargar el documento al sistema" por "Incluir el documento en el normograma".</p> <p>La actividad # 10 cambia de nombre, de "Informar al responsable del proceso/subproceso" por "Informar al responsable del proceso / subproceso la actualización del normograma".</p> <p>Se eliminan las siguientes actividades: No. 11 y 12 – Crear Código y Entregar documentos a proceso/subproceso solicitante, debido a que actualmente se incluyen los documentos externos en el aplicativo a través del normograma.</p> <p>No. 13 y 14 – Solicitar permiso temporal de documentación y Activar el permiso temporal de documentación, debido a que se incluyó en la condición general 4.4.3.</p> <p>Se cambia la actividad # 17 "¿Se requiere crear o modificar el documento?" por "Seleccionar la actividad requerida con el documento", ahora en la actividad # 12.</p> <p>Se incluye la actividad # 14 "Revisión de documentos por parte de Planeación"</p> <p>La actividad # 21 cambia de nombre, de "Efectuar revisión preliminar" por "Efectuar revisión en aplicativo" ahora en la actividad # 17.</p> <p>Se modifica el nombre de la actividad # 23, de "Efectuar revisión final" a "Devolver al facilitador para efectuar ajustes".</p> <p>La actividad # 24 "¿El documento es devuelto para ajustes?" se elimina, por duplicidad con la actividad # 22.</p>
10	21/Oct/2020	Condiciones Generales y Contenido	Se reestructura el documento, teniendo en cuenta el nuevo flujo de aprobaciones, así mismo se excluyen generalidades para ser creada la guía de elaboración y control de información documentada.
11	31/08/2021	Encabezado	Se actualiza logo de la organización (marca 4-72).



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
11	31/08/2021	Condiciones Generales	Se agrega una condición general relacionada a la actualización del logo institucional de SPN en documentos estratégicos. También se crean condiciones generales sobre la Guía para el Manejo de Marca y la Guía de Consulta para el Usuario.
12	Noviembre de 2021	Encabezado	Se actualiza nombre del documento de <i>Información Documentada</i> a <i>Procedimiento de Información Documentada</i> .
12	Noviembre de 2021	1. Objetivo	Se ajusta objetivo delimitando aplicación al sistema Integrado de Gestión y eliminando las palabras calidad, ambiental y BASC.
12	Noviembre de 2021	3. Definiciones y abreviaturas	Se incluye concepto de <i>inactivación documental</i> y abreviatura SST. Se elimina definición de Instructivo y abreviaturas que no se identifican en ninguna parte del cuerpo del documento. Se cambia definición de <i>Plantilla Guía</i> a <i>Guía</i> .
12	Noviembre de 2021	4. Condiciones Generales	Se enumeran todas las condiciones generales del documento. Se modifica el numeral 4.2 estipulando que el profesional del SIG es el encargado de canalizar las solicitudes ante el proveedor del aplicativo y de otorgar los permisos necesarios a los usuarios de acuerdo con la respectiva solicitud. Se modifica numeral 4.8, dejando como único responsable de la creación de usuarios al área de IT. Para otorgar los permisos necesarios, el encargado es el profesional de planeación rol SIG. Se actualizan los links de acceso al listado maestro de documentos en la plataforma Isolución para usuarios / líderes de procesos y facilitadores. Links que se utilizan dentro de la organización (numerales 4.9 y 4.10) En la tabla del numeral 4.11 se elimina <i>Manual del SIG</i> y se cambia de <i>Política</i> a <i>Política SIG</i> en la sección "tipología documental". Se agrega a Jefes Nacionales y Gerente Gestor de Riesgos y Cumplimiento en sección "Aprobación". En la nota aclaratoria se estipula que la revisión y/o aprobación la puede realizar una instancia "diferente" a la sugerida.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
			<p>Se agrega las tipologías de documentos tipo <i>Código, Plan y Reglamento</i> en la tabla que define los perfiles de creación/actualización, revisión, aprobación por cada tipología documental.</p> <p>En el numeral 4.14, se modifica documento citado, pasando de <i>Manual de Informática, Tecnología y Políticas de Seguridad de la Información</i> por el <i>Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad</i>, de acuerdo con el documento aprobado y disponible en la plataforma Isolución.</p> <p>Se modifican los numerales 4.17 y 4.18 sobre los documentos de origen externo, los cuales deben estar incluidos en el Listado Maestro de Documentos Externos y documentación como leyes, decretos, códigos y normas deberán estar identificadas en la Matriz de Requisitos Legales.</p> <p>Se cambia Oficina Asesora de Marketing Estratégico por <i>Jefatura Nacional de Marketing y Nuevos Negocios</i> en el numeral 4.20.</p> <p>Se agregan los numerales 4.23 a 4.27 relacionados con el uso de las marcas de certificación, el proceso de inactivación de documentos en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, cargue de normas ISO y BASC como documentos externos, remisión de documentación a entes externos y revisión de documentos tipo <i>Política</i>. Se agrega información adicional en el numeral 4.23 relacionada a la actualización del logo en la Guía de Consulta al Usuario.</p>
12	Noviembre de 2021	Contenido	<p>En la actividad número 6 se modifica <i>Guía de Elaboración y Estructura de Documentos</i> a <i>Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada</i>, de acuerdo con el documento aprobado y disponible en la plataforma Isolución.</p> <p>Se complementa actividad número 9 “aprobar documento” al estipular la aprobación del documento conforme a la necesidad de creación y se cambia la siguiente la siguiente parte de la descripción de la actividad: <i>seleccionar el ícono de “aprobación” en la notificación de Isolución</i> por <i>seleccionar el ícono “aprobación” en el flujo de la plataforma Isolución</i>.</p>



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
			Para la actividad número 10 "Divulgar Documento" se complementa descripción de la actividad de remisión de correo electrónico al área de comunicaciones de acuerdo con la naturaleza e importancia del documento.
12	Noviembre de 2021	Identificación de Cambios	Se cambia nombre del capítulo de <i>Naturaleza del Cambio a Identificación de Cambios</i> .
13	Enero de 2022	Referencia normativa	Se incluye capítulo número 4 Referencia Normativa, que incluye aquellas normas que exigen sobre la información documentada en un Sistema Integrado de Gestión.
13	Enero de 2022	Condiciones Generales	Se agrega la condición general número 5.28 sobre la actualización de documentos integrados en el SIG que superen los dos años de aprobación.
14	Marzo de 2022	Todo el documento	Se cambia de Servicios Postales Nacionales S.A. a Servicios Postales Nacionales S.A.S., de acuerdo con el cambio de tipo de sociedad comercial.
14	Marzo de 2022	Definiciones y abreviaturas	Se agrega la abreviatura UPU.
14	Marzo de 2022	Referencia normativa	Se incluye como referencia normativa la norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
14	Marzo de 2022	Condiciones Generales	<p>Se complementa numeral 5.17 de acuerdo con las autorizaciones para publicación y reproducción de los documentos de origen externo.</p> <p>Se modifica numeral 5.21 pasando de Guía para el Manejo de Marca a Manual de Identidad 4-72 y se complementa condición general haciendo referencia a que este manual da los lineamientos para el uso de la marca de la entidad.</p> <p>Se agrega numeral 5.29 sobre la disponibilidad física de las normas internacionales ISO en la Oficina Asesora de Planeación y sobre las normas BASC y UPU que estarán disponibles en Isolución.</p> <p>Se agregan numerales 5.30, 5.31, 5.32, 5.33 y 5.34 que hacen referencia al control documental de los formatos de la plataforma SIPOST, cambios en los diseños de los preimpresos, notificaciones y/o avisos a las áreas correspondientes y agotamiento de los formatos físicos. Así mismo, se agregó numeral 5.35 sobre información sensible y/o confidencial.</p>
15	Noviembre de 2022	Todo el documento	En todos los capítulos donde hace referencia a Isolución se cambia a plataforma del SIG.



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
15	Noviembre de 2022	2. Alcance	Se da alcance al Sistema Integrado de Gestión.
15	Noviembre de 2022	3. Definiciones y abreviaturas	<p>En la definición 3.1. Aprobación se agrega la palabra "lineamientos".</p> <p>Se agrega la abreviatura OAJ: Oficina Asesora Jurídica.</p>
15	Noviembre de 2022	5. Condiciones generales	<p>Condiciones:</p> <p>5.1.: se incluye la actualización de documentos en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión y se elimina el manual de uso del aplicativo Isolución.</p> <p>5.5.: se incluyen los procesos.</p> <p>5.9.: se incluyen registros y formatos y se aclara que se pueden visualizar y descargar las tipologías documentales. Se elimina link de acceso a Isolución e información detallada de su listado maestro de documentos.</p> <p>5.10.: se agrega el tipo de usuario para administradores, facilitadores y líderes de procesos. Se elimina link de acceso al listado maestro de documentos de Isolución y el detalle de la información del módulo de documentación.</p> <p>5.11.: actualización tabla: en la primera tipología documental se adiciona las políticas de los sistemas de gestión.</p> <p>En la creación y/o actualización para las tipologías documentales como manuales, políticas, programas, planes, etc., se agregan a los profesionales de los procesos. Así mismo, en la revisión se agregan los perfiles de: asesores, gerentes, profesionales SIG.</p> <p>5.17.: se elimina el listado maestro de documentos externos disponible.</p> <p>5.28.: se agrega información en cuanto a la necesidad de actualización de los documentos cuando hay cambios internos y externos que afecten el hacer de los procesos.</p>



**PROCEDIMIENTO DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CODIGO: PR-DE-GO-005

VERSIÓN: 16

ACTUALIZACIÓN: noviembre de 2022

EMISIÓN: 01/09/2008

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
			<p>5.32.: se aclara que se deben realizar las impresiones de los formatos con la última versión aprobada en la plataforma del SIG y se amplía el alcance a demás procesos que cuenten con preimpresos.</p> <p>5.33.: se amplía el alcance a los demás procesos.</p> <p>5.34.: se elimina el subproceso Gestión de Infraestructura</p> <p>Se agregan los subnumerales 5.37, 5.38 y 5.39 sobre la creación y cargue de documentos en la plataforma del SIG, el uso de la plataforma SIG para creación y actualización de documentos y el control de cambios en los formatos, respectivamente.</p>
15	Noviembre de 2022	6. Contenido	<p>Actividad 6: se ajusta la descripción eliminando la guía de gestión de Isolución y aclarando que en la creación y modificación de documentos se deben tener en cuenta las instrucciones dadas y los instructivos del aplicativo. Se agrega una nota aclaratoria sobre las observaciones y/o solicitudes de ajustes que se pueden generar en las revisiones de documentos.</p> <p>Actividad 7: en responsable se da alcance al profesional del proceso.</p> <p>Actividades 8 y 9: se cambia responsable de líder a jefe del proceso.</p>
15	Noviembre de 2022	7. Diagrama de flujo	Se actualiza diagrama conforme a la actualización de responsabilidades en el capítulo de contenido.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Juan Pablo Pulido</p> <p>Cargo: Profesional de Planeación Rol Mejora Continua</p> <p>Fecha: Noviembre de 2022</p>	<p>Nombre: Daniela Artunduaga</p> <p>Cargo: Profesional de Planeación (Rol Ambiental y SIG)</p> <p>Fecha: Noviembre de 2022</p>	<p>Nombre: Gonzalo Pastor Peláez</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Fecha: noviembre de 2022</p>