

	<p align="center">PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 01</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	---	---

Objetivo

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para su relacionamiento y medición de la satisfacción y/o percepción.

Alcance

El procedimiento inicia con la definición de la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés y termina con el establecimiento de acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPES0202P Mejoramiento continuo.

Términos y definiciones

1. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: Herramienta que identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.
2. GERENTES PÚBLICOS: Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Directores y Jefes de Oficina.
3. GRUPOS DE INTERÉS: Conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial.

Políticas de Operación

1. La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos define los lineamientos para la Caracterización de Grupos de Interés.
2. La actualización de la Caracterización de Grupos de Interés debe realizarse previamente a la formulación o actualización del Plan General Estratégico.
3. El horizonte de la Caracterización de Grupos de Interés será mínimo de 4 años y su vigencia se encuentra condicionada a la aprobación del nuevo Plan General Estratégico.
4. La Caracterización de Grupos de Interés debe atender los requerimientos normativos, los requisitos de las normas técnicas y otros definidos por la empresa.
5. La Caracterización de Grupos de Interés debe comprender como mínimo la definición y clasificación de cada grupo de interés con la definición de las variables priorizadas.
6. La Caracterización de Grupos de Interés debe tener como insumo: Contexto de procesos, medición de la satisfacción y percepción de los grupos de interés, Resultados de PQR's, Rendición de cuentas, documentos de diagnóstico y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Sistema Único de Gestión, entre otras evidencias vitales para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés.
7. La aprobación de la Caracterización de Grupos de Interés se realizará en el marco de la aprobación del Plan General Estratégico, según lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico, previo visto bueno del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
8. La Caracterización de Grupos de Interés será insumo para la formulación o actualización del Plan General Estratégico y para la definición del análisis de contexto de los procesos de la Empresa.
9. Las áreas líderes de grupos de interés se encuentran definidas en la Caracterización de Grupos de Interés.
10. El relacionamiento de Grupos de Interés se gestiona de manera anual a través de los mecanismos definidos en el formato MPEE0307F01 Caracterización Grupos de interés, de acuerdo con lo formulado en el componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, según lo establecido en el procedimiento MPEE0302P Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
11. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés se realizará con periodicidad anual.
12. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés debe evaluar como mínimo la satisfacción de las necesidades y expectativas por parte de los grupos de interés.

Código: MPFD0802F02 Versión:02	Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada	Página 1 de 12
-----------------------------------	---	----------------

	PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u>	Código: MPEE0110P Versión: 01 CPT: Público
---	---	--

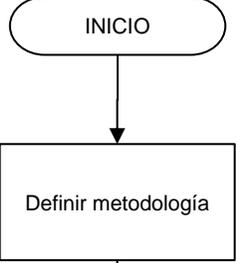
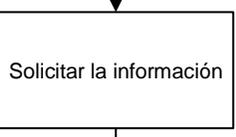
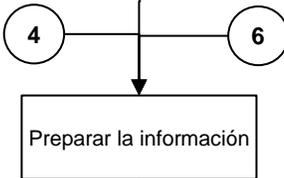
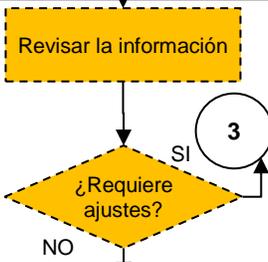
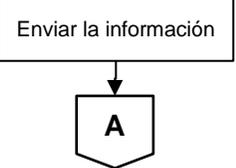
13. La Junta Directiva define si se requiere apoyo externo para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés en el marco de lo establecido en el Plan General Estratégico vigente. En caso afirmativo, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos acompañará la medición atendiendo los lineamientos del presente procedimiento.
14. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés debe incluir el diligenciamiento del formato MPCE0205F04 Ficha técnica de encuesta, con el fin de incorporar los lineamientos que se deben seguir para que los resultados sean comparables.
15. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés deben ser analizados atendiendo lo establecido en el procedimiento MPC0202P Mejoramiento Continuo.

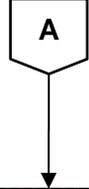
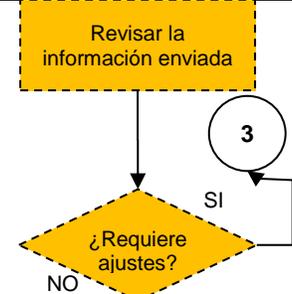
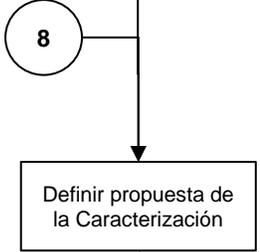
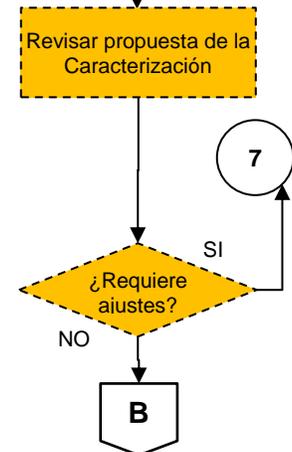
Documentos de soporte

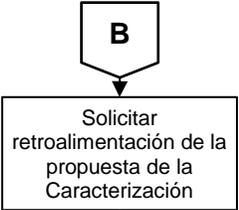
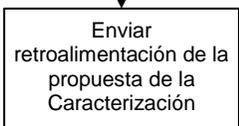
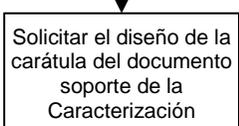
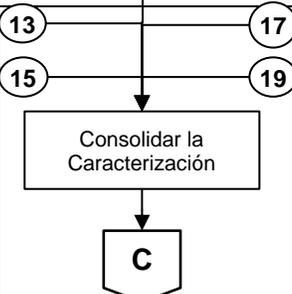
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFD0801F01	Memorando Interno	2, 5, 9, 10, 24, 27	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	1, 15, 23, 30	EAAB-ESP
MPFD0801F07	Plantilla Power Point	7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 29, 31	EAAB-ESP
MPFD0801F06	Acta de Comité o su certificado	17, 19, 31	EAAB-ESP
MPEC0101F02	Ficha de solicitud comunicación interna	11, 21, 32	EAAB-ESP
MPEE0110F01	Caracterización Grupos de interés	1, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23	EAAB-ESP
MPEE0110F02	Ficha técnica de encuesta	28	EAAB-ESP
MPFD0801F08	Informe	29	EAAB-ESP
MPEE0102P	Formulación Plan General Estratégico	18, 19	EAAB-ESP
MPCS0202P	Mejoramiento continuo	30, 33	EAAB-ESP
MPEC0101P	Comunicación interna	11, 21, 32	EAAB-ESP
MPEC0301P	Actualización y publicación de información en el portal web e intranet	20	EAAB-ESP
MPCS0101P	Revisión por la dirección	31	EAAB-ESP
MPEE0302P	Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	22	EAAB-ESP
MPEE0302F01	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	22	EAAB-ESP
MPCS0202F01	Análisis de Causas y Consecuencias	33	EAAB-ESP
MPCS0202F02	Plan de Mejoramiento	33	EAAB-ESP
No aplica	Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20	EAAB-ESP
No aplica	Piezas de divulgación	21, 32	EAAB-ESP

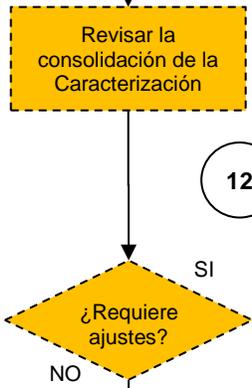
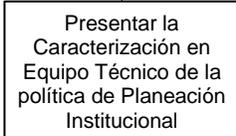
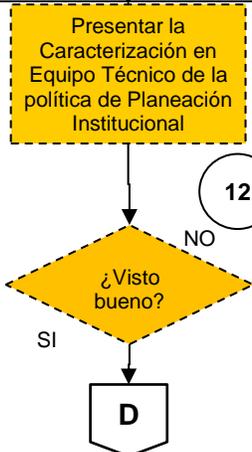
	PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u>	Código: MPEE0110P Versión: 01 CPT: Público
---	---	--

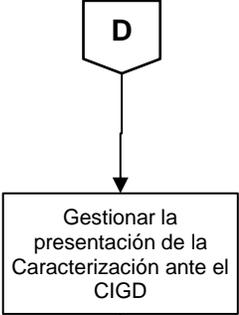
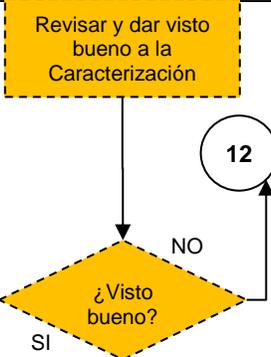
Actividades

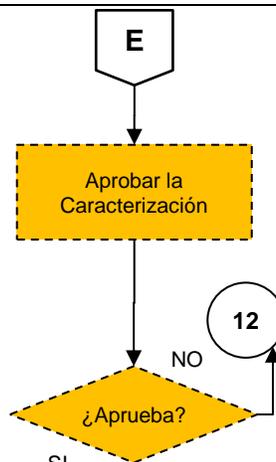
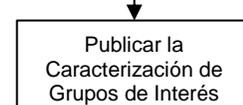
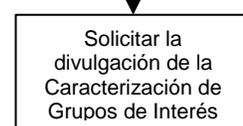
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Define la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través del formato y estructura del documento soporte, mediante mesa de trabajo, validando los requisitos y requerimientos normativos a tener en cuenta, según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
2		Solicita la información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés mediante memorando interno a las áreas líderes de grupos de interés y áreas relacionadas, indicando tiempos, forma de presentación y entrega de los insumos y demás aspectos que se consideren necesarios, según lo establecido en la política de operación No. 6.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3		Prepara la información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, de acuerdo con los lineamientos definidos.	Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés	Profesionales delegados de Áreas líderes de grupos de interés y Gerentes Públicos
4		Revisa la información relevante para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, de acuerdo con los lineamientos definidos.	Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos
5		Envía la información relevante para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión. La información	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos

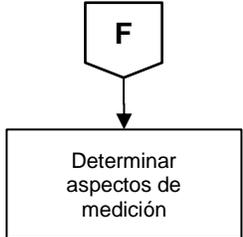
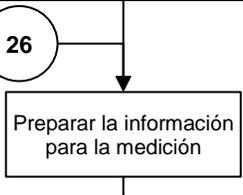
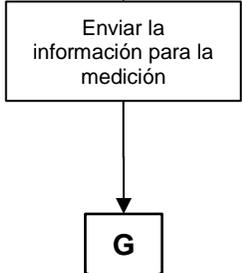
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>enviada se considerará como información revisada y aprobada.</p> <p>La información debe ser enviada en formato editable (Word) y las tablas y gráficas que se encuentren en el contenido del informe en formato Excel.</p>	<p>Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés</p>	
6		<p>Revisa la información enviada por los Gerentes Públicos para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, que atienda los lineamientos metodológicos solicitados.</p> <p>En el caso que requiera ajustes, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos envía las observaciones mediante correo electrónico.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
7		<p>Define propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta la información enviada y atendiendo lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6.</p>	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
8		<p>Revisa propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>

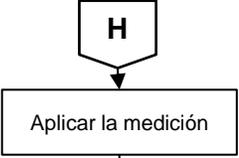
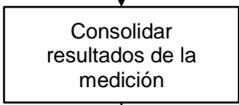
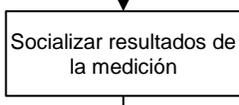
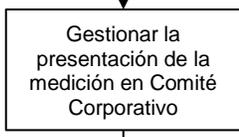
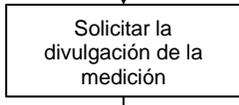
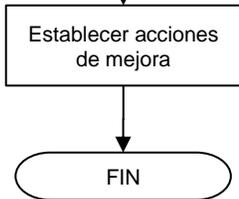
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
9		Solicita la retroalimentación de la propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, mediante memorando interno a los gerentes corporativos.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
10		Envía retroalimentación de la propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos
11		Solicita el diseño de la carátula del documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés, según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
12		Consolida el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés, documento soporte y presentación de la Caracterización de Grupos de Interés.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
			Caracterización de Grupos de Interés	
13		<p>Revisa la consolidación del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés, documento soporte y presentación de la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. • Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
14		<p>Presenta la Caracterización de Grupos de Interés en el Equipo Técnico de la política de Planeación Institucional para su visto bueno.</p>	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
15		<p>Da visto bueno a la política en el Equipo Técnico respectivo para aprobación ante las instancias correspondientes, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. • Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria</p>	<p>Equipo Técnico de la política de Planeación Institucional</p>

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
16		Gestiona la presentación de la Caracterización de Grupos de Interés ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su visto bueno.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
17		Revisa y da visto bueno a la Caracterización de Grupos de Interés para aprobación por el Comité Corporativo, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. • Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	MPFD0801F06 Acta de Comité o su certificado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
18		Gestiona la presentación de la Caracterización de Grupos de Interés ante las instancias correspondientes para la aprobación, según lo establecido en la política de operación No. 7, en el marco del Plan General Estratégico, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
19		Aprueba la Caracterización de Grupos de Interés, según lo establecido en la política de operación No. 7, en el marco del Plan General Estratégico, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.	MPFD0801F06 Acta de Comité o su certificado MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	Comité Corporativo Junta Directiva
20		Publica el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y el documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés en la página web, según el procedimiento "MPEC0301P Actualización y publicación de información en el portal web e intranet".	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Página web Sección Transparencia	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
21		Solicita la divulgación de la Caracterización de Grupos de Interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna Piezas de divulgación	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
22		Gestiona el relacionamiento de Grupos de Interés a través de los mecanismos definidos en el formato MPEE0307F01 Caracterización Grupos de interés, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0302P Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	MPEE0302F01 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Aplicativo Archer MIPG	Áreas líderes de grupos de interés

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
23		Determina aspectos de medición, teniendo en cuenta el análisis de los resultados anteriores de la aplicación de los mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés, con el fin de evaluar la necesidad de incluir nuevos aspectos de medición.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
24		Solicita la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés mediante memorando interno a las áreas líderes de grupos de interés: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos a tener en cuenta en la medición. • Universo. • Muestra. • Mecanismo sugerido de medición. • Bases de datos. 	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
25		Prepara la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos definidos y atendiendo lo establecido en la política operación No. 12.	Información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés	Profesionales delegados
26		Revisa la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos definidos y atendiendo lo establecido en la política operación No. 12.	Información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos
27		Envía la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
28		Aplica el mecanismo de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, según lo planificado en el formato MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta.	MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta	Apoyo externo
29		Consolida resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés.	MPFD0801F07 Plantilla Power Point MPFD0801F08 Informe	Apoyo externo
30		Socializa resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés a las áreas líderes de grupos de interés, con el fin de establecer acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPC0202P Mejoramiento continuo.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Apoyo externo Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
31		Gestiona la presentación de los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés ante el Comité Corporativo, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPC0101P Revisión por la dirección.	MPFD0801F07 Plantilla Power Point Correo electrónico MPFD0801F06 Acta de Comité o su certificado	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
32		Solicita la divulgación de los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna Piezas de divulgación	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
33		Establece acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPC0202P Mejoramiento continuo.	MPCS0202F01 Análisis de Causas y Consecuencias MPCS0202F02 Plan de Mejoramiento	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos

	<p align="center">PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 01</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	--	---

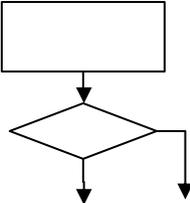
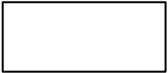
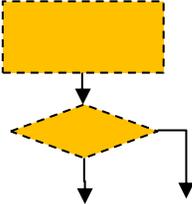
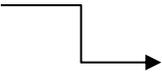
Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
18/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio a formato nuevo de procedimiento. • Cambio nombre de procedimiento. • Cambio de subproceso. 	01

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
KELLY CHARLOT GÓMEZ PRIETO Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	CAROLINA CÉSPEDES CAMACHO Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos	CAROLINA CÉSPEDES CAMACHO Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos
17/09/2021	20/09/2021	18/02/2022

Anexo símbolos del flujo

Simbolo	Descripción
	Indica dentro de una actividad, la iniciación y terminación del flujo en un procedimiento
	Actividad con decisión: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento y define toma de decisiones frente a alguna clasificación o tipificación. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.
	Actividad: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento.
	Control con decisión: Simboliza una actividad que tiene características de control y define toma de decisiones de aceptación y rechazo con forme a la verificación descrita en el control. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.
	Control: Simboliza una actividad que tiene características de control y no deriva en decisiones de aceptación y rechazo.
	Conector de actividad: Representa una conexión o enlace de la secuencia del procedimiento cuando se requiera saltos entre actividades y mejoren la representación gráfica del flujo de información. El conector de salida deberá llevar el número de la actividad a la cual salta. El conector de llegada deberá llevar el número de la actividad del cual viene.
	Flecha de conexión: Simbolo que conecta las actividades, señalando el orden y secuencia en que se deben ejecutar.
	Conector de Página: Simbolo que conecta el flujo de actividades entre páginas del procedimiento.