

	CÓDIGO:	N-04-1-1
	NOMBRE:	NORMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS
	VERSIÓN:	11

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y requerimientos para la elaboración, aprobación y eliminación de las políticas de la organización, a fin de garantizar unidad de criterio institucional.

2. ALCANCE

Esta Norma aplica a todas las dependencias de Surtigas S.A.E.S.P.

Esta política una vez alineada con sus posteriores modificaciones deben enviarse al/la administrador(a) de la Norma de Administración de Políticas de Promigas al menos una vez cada dos o antes, en el evento de que se realicen cambios materiales.

De ser necesario, esta Norma puede ser modificada o complementada por Surtigas, previo consentimiento de Promigas. Las solicitudes de modificaciones o complementos a esta Norma deben ser dirigidas al/la administrador(a) de la Norma de Administración de Políticas de Surtigas (Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos), quien se encarga de tramitarla en Promigas ante los/las administradores(as) correspondientes.

Para las empresas relacionadas en las que Surtigas tiene voto más no control, los/las representantes de Surtigas en las juntas directivas de las mismas deben promover y buscar la alineación de esta Norma.

El contenido de esta Norma al igual que el término “**Política**” aplica a la **Política Corporativa, Normas Internas y a las Políticas Específicas** de la organización (excluyendo las técnicas).

3. DEFINICIONES

Administrador(a) de la Política: Jefe(a) de la dependencia o líder del proceso que creó la Política con el propósito de dar lineamientos o reglamentar algún aspecto indispensable para el funcionamiento del proceso y/o desempeño organizacional. El/La administrador(a) de la Política es responsable de la creación y verificación de que esté cumpliendo con el objetivo para el cual fue creada.

Control: el ejercido por una persona cuando tiene más de la mitad del poder de voto en asamblea de socios, a través de propiedad directa o indirecta o de acuerdos. Igualmente, cuando tiene facultad para designar o remover a la mayoría de los miembros de junta directiva y para controlar la mayoría de votos en tales sesiones de junta.

Control Operativo: está basado en un contrato, ya sea entre un(a) operador(a) estratégico y la sociedad o entre quien presta soporte administrativo y/o técnico(a) y la sociedad, o en otros casos similares.

Norma Interna: documento que establece reglamentaciones establecida por la organización para la ejecución de los procesos. Es de obligatoria aplicación y cumplimiento.

Política: documento que establece lineamientos generales para el desempeño organizacional o para la ejecución de los procesos, incluye la Política Corporativa, Políticas específicas y Normas internas.

Política Corporativa: Lineamiento global para el desempeño organizacional.

Políticas Específicas: Lineamientos específicos establecidos que se deben seguir en el desarrollo de las actividades de los procesos de la organización.

4. CONDICIONES GENERALES

Esta Norma está sujeta a los lineamientos emitidos por PROMIGAS y es de estricto cumplimiento en Surtigas.

5. CONTENIDO

Toda Política debe contener información relacionada con su creación, revisión, aprobación, actualización, publicación y divulgación.

5.1 CREACIÓN

En el evento de que se identifique la necesidad de creación de una Política, el/la responsable del proceso debe enviar su solicitud al/la Jefe(a) Gestión de Proyectos y Procesos con la información sobre el objeto, alcance y un borrador de la Política, identificando adicionalmente, los niveles de aprobación requeridos.

El/la Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos debe verificar que la solicitud contenga toda la información necesaria para la creación y aprobación correspondiente.

- Toda Política debe contar con los siguientes elementos:
 - La estructura establecida en el procedimiento “Control de la documentación” de Surtigas, a fin de garantizar la consistencia en estructura, contenido y formato.
 - Los formatos, en caso de requerirse, deben incluirse como anexo al momento de su aprobación.
 - El/La administrador(a) de la Política.
 - La fecha de implementación.

5.2 REVISIÓN

- Una vez se tenga el borrador de la Política, el/la administrador(a) de la misma debe circularla de manera previa a su aprobación a los/las colaboradores(as) a fin de asegurar que se hayan contemplado todos los requisitos requeridos para la adecuada ejecución del proceso o el desempeño organizacional. Como ejemplos de estos(as) responsables están el/la Gerente(a) de Asuntos Corporativos (aspectos legales), el/la directora(a) de Planeación (aspectos regulatorios, planeación), entre otros.
- En caso que sea una Política específica, la propuesta debe ser remitida a Gestión de Proyectos y Procesos para la verificación correspondiente de acuerdo con la clasificación establecida en el procedimiento “Control de la Documentación”.
- Posteriormente, la Política debe ser enviada por el/la administrador(a) de la misma a su Jefe(a) inmediato para su revisión y Vo.Bo. mediante el software utilizado para el manejo de la documentación. Ejemplos de políticas con sus instancias de revisión se encuentran en el **Anexo C** de este documento.
- Esta fase termina con los ajustes que realice el/la administrador(a) a la propuesta de la Política de acuerdo con las recomendaciones planteadas en las fases anteriores.

5.3 APROBACIÓN

- Una vez el documento haya sido revisado por cada uno de los/las colaboradores(as) responsables según su nivel de autoridad definidos en el aplicativo, el/la Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos recibe un mensaje informativo de la aprobación del documento revisado.
- Aprobado el documento por el/la Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos en la herramienta utilizada, la política queda publicada para su implementación y aplicación en toda la Compañía.
- Cada administrador(a) debe tramitar la aprobación de la política por parte de su nivel superior correspondiente y de acuerdo con lo establecido en los **Anexos B y C** de este documento.
- Todas las Políticas son formalmente aprobadas antes de ser consideradas como tal, según los niveles de aprobación que se presentan en los **Anexos B y C** de este documento.

5.4 ACTUALIZACIÓN

- Cuando sea requerido, cada administrador(a) puede actualizar la Política siguiendo los procedimientos para la revisión, aprobación, publicación y divulgación establecidos en este documento y en el procedimiento "Control de la documentación".
- No obstante, cada 24 meses el área de Gestión de Proyectos y Procesos, notifica a cada administrador de la Política para que proceda a revisarla y, en caso de ser requerido, actualizarla. En todo caso, debe ser revisada, aprobada, publicada y divulgada de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Esto, con el propósito de asegurar que todas las Políticas sean revisadas y se mantengan vigentes.
- Todas las Políticas deben contar nuevamente con la aprobación correspondiente cada 24 meses, incluso si no ha sido necesaria modificación alguna, según lo establecido en el Procedimiento "Control de la documentación". Esto con el propósito de asegurar que todas las Políticas sean revisadas y se mantengan vigentes.
- En el evento en que las modificaciones realizadas a una Política, no sean consideradas materiales, sino que se relacionen con modificaciones en nombres de cargos por cambios en la estructura organizacional, corrección de errores ortográficos, aclaraciones, y otras modificaciones de este tipo, la nueva versión puede ser aprobada por el nivel de revisión establecido en el **Anexo B** de este documento.

5.5 PUBLICACIÓN

Una vez la Política haya sido creada, revisada y aprobada, según el nivel establecido en éste documento, el/la administrador(a) de la misma debe enviar una solicitud a través de la herramienta de control de administración de la documentación al área de Gestión de Proyectos y Procesos, para que sea publicada en el aplicativo de la compañía. Esto, con el propósito de asegurar que los/las colaboradores(as) de la organización tengan acceso y puedan utilizar las versiones vigentes de las Políticas.

En el evento en que una Política requiera ser publicada en la página Web, el/la administrador(a) de la misma es el responsable de solicitar al/la administrador(a) de la página Web, publicar o remover la versión previa.

5.6 DIVULGACIÓN

Las Políticas deben ser formalmente comunicadas por el respectivo administrador(a), a través de correo electrónico, memorando o por cualquier mecanismo que considere pertinente, a los/las colaboradores(as) que en el desempeño de sus cargos deban aplicarlas.

El/La administrador(a) de una Política es responsable de ofrecer el entrenamiento necesario a todos los/las colaboradores(as) de la organización que lo requieran y garantizar que se conserven los registros del entrenamiento.

La Dirección de Talento Humano y la Jefatura de Riesgos y Cumplimiento son responsables de brindar el entrenamiento básico a todos los empleados sobre las políticas relacionadas con aspectos éticos, acoso laboral, conflicto de intereses, y Código de Conducta, entre otras.

Cada Jefe(a) es responsable de coordinar que los/las colaboradores(as) que ingresan a su dependencia reciban el entrenamiento en las Políticas relacionadas con el desempeño de sus funciones.

5.7 ELIMINACIÓN DE UNA POLÍTICA

En el evento en que se requiera eliminar una Política, el/la Administrador de ésta, debe enviar la solicitud de eliminación mediante el aplicativo correspondiente al área de Gestión de Proyectos y Procesos con la respectiva justificación y esta dependencia se encarga de informar a los/las colaboradores(as) de la organización. La solicitud de eliminación debe contar con el visto bueno del/la Gerente(a) General.

5.8 ADMINISTRACIÓN DE LA POLÍTICA

La Norma de Administración de Políticas es administrada por el/la Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos de Surtigas, se revisa periódicamente y se ajusta cuando sea necesario. Cualquier cambio a la Política debe ser revisado y aprobado según lo establecido en los anexos C de esta Norma.

5.9 IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE SURTIGAS EN EMPRESAS RELACIONADAS

Cuando se defina que una Política debe ser **adoptada** se entiende que la empresa relacionada debe implementar una Política igual a la de Promigas, realizando los mínimos cambios requeridos para ajustarla a su condición particular.

De igual forma, cuando se especifique que una Política debe ser **alineada** se entiende que la empresa relacionada debe implementar una Política que cubra al menos los mismos temas contemplados en la Política de Promigas y que contiene los principios y lineamientos generales.

Los detalles, procedimientos y las acciones pueden variar según las circunstancias particulares de la empresa que realiza la adaptación.

Cada uno de los/las Administradores(as) de las Políticas de Promigas enviará, para alineación o adaptación a las empresas relacionadas, las políticas establecidas cómo tal, o para su modificación cuando se realicen cambios a las mismas. Igualmente, los/las administradores(as) de las Políticas en Promigas brindan la asesoría y el acompañamiento requerido por las empresas relacionadas.

Los/Las administradores(as) de las políticas en las empresas relacionadas deben enviar al/la administrador(a) de la política correspondiente la versión vigente al momento de implementación, cada vez que surjan modificaciones significativas o al menos una vez cada dos años.

Las políticas deben ser aprobadas en las empresas relacionadas por niveles de aprobación equivalentes a los establecidos en el **Anexo B** de este documento.

6. ANEXOS

Anexo A. Control de cambios al documento

Anexo B. Niveles de aprobación de Políticas

Anexo C. Niveles para elaboración, revisión y aprobación de Políticas vigentes.

En la herramienta Kawak a parecen los/las colaboradores(as) que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento esta adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

Anexo A

REGISTRO DE CAMBIOS A PROCEDIMIENTOS					
FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
29/04/2020	9	Todas	Todas	<p>Alcance: se eliminó que la política se revise en enero, solo se especifica que debe enviarse al administrador de la Norma de Promigas al menos una vez cada dos años. Se cambiaron los cargos y responsabilidades de administración y revisión de acuerdo a la versión 49.</p> <p>Anexo C: Se ajustaron cargos y nombres de políticas que cambiaron de nombres. Se eliminaron las siguientes política: Política de delegación de autoridad y aprobación y la política de inversión social y de asignación de patrocinios (debido a que está se dividió en política de patrocinios y política gestión social).</p> <p>Se incluyeron las siguientes políticas: política ambiental, política de comercialización y política de facturación.</p> <p>Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 8676.</p>	Lorena Garay B
10/05/2022	10	Todas	Todas	<p>Se actualizó el Anexo C: se ajustaron nombres de políticas y tipos.</p> <p>Se eliminaron las siguientes políticas: P gestión social, P ambiental, y P de comercialización.</p> <p>Se incluyeron las siguientes políticas: Política de Servicios Energéticos, Código de buen gobierno corporativo, Política para la gestión de proyectos, Política de donaciones, Política pilar entorno y Políticas de financiación no bancaria movilidad.</p> <p>Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 11109.</p>	Lorena Garay B
30/08/2022	11	Todas	Todas	<p>En el numeral 5.6 Divulgación , se cambió Gerencia de Asuntos corporativos por Jefatura de Riesgos y Cumplimiento.</p> <p>Se actualizaron cargos en el Anexo C y se incluyeron las políticas de desconexión laboral y plan de expansión.</p> <p>Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 11511.</p>	Lorena Garay B

ANEXO B

NIVELES DE APROBACIÓN DE POLÍTICAS

Nivel 1: Junta Directiva.

Nivel 2: Comité de Auditoría

Nivel 3: Gerencia General.

Nivel 4: Gerentes Corporativos.

Nota: Se Pueden crear niveles adicionales de aprobación de políticas cuando por el alcance de las mismas se considere pertinente.

Adicionalmente, para modificaciones que deban realizarse en los niveles de aprobación especificados en el **Anexo. C**, al igual que en las Políticas no relacionadas en el mismo (que actualmente se encuentran vigentes en Surtigas), el/la Gerente General o el/la Gerente Corporativo correspondiente pueden definir niveles de aprobación diferentes a los establecidos, lo cual debe ser notificado oportunamente al/la administrador(a) de la Norma de Administración de Políticas.

ANEXO C
NIVELES PARA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE POLÍTICAS

N= Norma; PC= Política Corporativa; PE= Política Específica

Nombre	Tipo de política	Administrador de la Política	Revisión	Aprobación
1. Norma para la Administración de Políticas	N	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
2. Código de Conducta	N	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Gerente(a) General	Junta Directiva*
3. Política de Anticorrupción de Surtigas	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Gerente(a) General	Comité de Auditoría
4. Políticas de aprobación de Transacciones (PAT)	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
5. Políticas de Presupuesto	PE	Director(a) de Planeación	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
6. Política de Gestión Regulatoria de Tarifas	PE	Director(a) de Planeación	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
7. Política de Gestión Integral de Riesgos	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
8. Políticas de Administración de Inventarios en Bodegas.	PE	Jefe(a) de Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
9. Políticas de Activos Fijos	PE	Jefe(a) de Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
10. Política Corporativa de Gestión de Continuidad del Negocio	PC	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
11. Política de Auditoría Interna	PE	Jefe(a) de Auditoría interna	Gerente(a) General	Comité de Auditoría
12. Política de Cartera	PE	Jefe(a) de Cartera	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente General
13. Política de Talento Humano	PE	Director(a) de Talento Humano	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
14. Reglamento de higiene y seguridad industrial	N	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
15. Reglamento interno de trabajo	PE	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
16. Política de gastos de viajes y negocios	PE	Jefe(a) de Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
17. Política de no uso de alcohol, drogas y tabaquismo	PE	Jefe(a) de HSE	Gerente(a) de Operaciones	Gerente(a) General

Nombre	Tipo de política	Administrador de la Política	Revisión	Aprobación
18. Manual de Políticas y Procedimientos Legales	PE	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General
19. Políticas y Procedimientos Para La Administración De Seguros	PE	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General
20. Políticas de Venta de Gas Natural	PE	Jefe(a) de Ventas	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
21. Políticas de Créditos y Seguros	PE	Jefe(a) de FNB / Seguros	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
22. Política de Atención a Usuarios	PE	Jefe(a) de Servicio al Cliente	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
23. Políticas de Diseño aplicadas a planos	PE	Jefe(a) de Ingeniería	Gerente(a) de Operaciones	Gerente(a) General
24. Políticas de Operaciones	PE	Gerente(a) de Operaciones	Gerente(a) de Operaciones	Gerente(a) General
25. Políticas para transacciones con partes relacionadas a los administradores	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
26. Política de comunicaciones Internas	PE	Jefe(a) de Comunicaciones	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General
27. Política de Mercadeo	PE	Jefe(a) de Mercadeo	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
28. Política de seguimiento plan estratégico Corporativo Integral PECI	PE	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
29. Política sobre manejo de información privilegiada	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
30. Política de revelación imparcial de información relevante al mercado	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
31. Política de Regalos e Invitaciones	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
32. Políticas de Servicios Administrativos	PE	Jefe(a) de Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
33. Política de convenios y acuerdos con la fuerza pública	PE	Jefe(a) de Seguridad Física	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
34. Política de protección física	PE	Jefe(a) de Seguridad Física	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General

Nombre	Tipo de política	Administrador de la Política	Revisión	Aprobación
35. Política Para el Manejo Efectivo de Reuniones y Herramientas de Comunicación	PE	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
36. Política de Vivienda	PE	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
37. Política de Protección de Datos Personales	PE	Jefe(a) Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
38. Política de Retención Documental	PE	Jefe(a) de Logística	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
39. Política de administración, uso y mantenimiento de vehículos	PE	Jefe(a) de Logística.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
40. Política de administración de planes y equipos de telefonía móvil	PE	Jefe(a) de Logística.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
41. Política De Derechos Humanos	PE	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
42. Política prácticas corruptas en el extranjero - FCPA	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
43. Política de debida diligencia (Due Diligence) sobre JOINT VENTURES, adquisiciones negocios conjuntos o asociados.	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
44. Política de cumplimiento normativo	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
45. Política de Conflicto de Interés	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento).	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
46. Política de cargos críticos frente a riesgos de fraude	N	Director(a) de Talento Humano.	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
47. Reglamento junta directiva Surtigas S.A. E.S.P	N	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General	Junta Directiva*
48. Política de seguridad vial	PE	Jefe(a) de HSE	Gerente(a) de Operaciones	Gerente(a) General
49. Política de comunicaciones corporativas	PE	Jefe(a) de Comunicaciones	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General
50. Política de relacionamiento con los grupos de interés de Surtigas	PE	Jefe(a) de Comunicaciones	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General

Nombre	Tipo de política	Administrador de la Política	Revisión	Aprobación
51. Política de patrocinios	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
52. Política de Facturación	PE	Jefe(a) de Facturación	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
53. Política de Servicios Energéticos	PE	Director(a) De Servicios Energéticos	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
54. Código de buen gobierno corporativo	PC	Jefe(a) Jurídico	Gerente(a) de Asuntos Corporativos	Gerente(a) General
55. Política para la gestión de proyectos	PE	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos	Gerente(a) General
56. Política de donaciones	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
57. Política pilar entorno	PC	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Jefe(a) de Riesgos y Cumplimiento	Gerente(a) General
58. Políticas de financiación no bancaria movilidad	PE	Jefe(a) de Movilidad	Gerente(a) Comercial	Gerente(a) General
59. Políticas de desconexión laboral	PE	Director(a) de talento Humano	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General
60. Política de plan de expansión	PE	Director(a) de talento Humano	Gerente(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Gerente(a) General

* El/La Secretario(a) de la Junta Directiva aprueba el documento con base en el acta correspondiente.

** El/La Secretario(a) del Comité aprueba el documento con base en el acta correspondiente.

Nota: Es responsabilidad del/la Administrador(a) de la Norma de Administración de Políticas la actualización periódica de los anexos de este documento.