PROCEDIMIENTO BASE PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

IBAL S.I.G

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBO:
Equipo de trabajo del proceso	Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

1. OBJETIVO

Establecer un esquema básico y unificado, para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización y eliminación de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP OFICIAL.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la elaboración y control de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

3. DEFINICIONES

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto

Anexo: Información adicional que amplía la información de un documento.

Aprobación: Aceptación de un documento para su implementación en el Sistema Integrado de Gestión

Caracterización de Proceso: Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

Código: Símbolos que identifican un documento

Copia controlada: Copia de un documento original, que se debe controlar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

Copia no controlada: Copia de un documento original, entregado a un tercero con fines de información, que no requiere ser controlado ni actualizado.

Distribución: Cuando un documento aprobado se entrega para su implementación.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Documento Externo: Es aquel elaborado por entes externos a la empresa, pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Documento Obsoleto: Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Formato: Documento diseñado para la recolección de información, proporcionando evidencia de una acción.

Guía: Establece recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

Instructivo: Documento que describe de forma secuencial y en detalle actividades u operaciones específicas.

Listado Maestro de Documentos: Lista en la cual se relacionan los documentos controlados del Sistema integrado de Gestión.

Objetivo: Resultado a lograr

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Modificación: Cambios necesarios que se realizan a los documentos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Subproceso: Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

Versión: Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento

4. CONDICIONES GENERALES

Se hace necesario documentar todas las actividades que integran cada proceso, dando cumplimiento a la obligación que tiene la empresa de mantener información debidamente documentada para apoyar la operación de sus procesos.

Así mismo, la documentación de la empresa debe seguir lo dispuesto en el Proceso de Gestión Documental y lo establecido en la normatividad archivística. Todos los documentos internos deberán llevar el logo del Sistema Integrado de Gestión.

Conviene precisar que de acuerdo a los procesos estratégicos y misionales determinados por la organización se establecen sub procesos, que permiten un mayor control, seguimiento y verificación de las actividades de los respectivos procesos, para una mejor toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Cada subproceso llevará su propia documentación (Caracterización, procedimientos, mapa de riesgos, ficha de indicadores, etc),

Para identificar los documentos del SIG se debe tener en cuenta el código, fecha de vigencia y versión. Teniendo en cuenta los procesos y subprocesos actualizados de la empresa la codificación será la siguiente:

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INICIAL PROCESO	SUB PROCESO	INICIALE SUBPROCESO
ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PE	Proyectos Especiales	PR
			Gestión de matrículas	GM
			Gestión Estratégica	GE
	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	CR	-	-
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SG	-	-
MISIONALES	PRODUCCIÓN AGUA POTABLE	PA	Potabilización	PO
			Gestión de Acueducto	GA
			Gestión de Control Pérdidas	CP
	ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA	AC	-	-
	SANEAMIENTO BÁSICO	SB	Gestión de Alcantarillado	AL
			Tratamiento de Aguas Residuales	AR
	GESTIÓN COMERCIAL	GC	Facturación y Recaudo	FR
			Gestión Cartera	GC
			Gestión de Atención al Cliente	AC
	GESTIÓN AMBIENTAL	GA	-	-
APOYO	GESTIÓN HUMANA	GH	-	-

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INICIAL PROCESO	SUB PROCESO	INICIALE SUBPROCESO
	GESTION FINANCIERA	GF	-	-
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT	-	-
	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	GJ	-	-
	GESTION DOCUMENTAL	GD	-	-
	GESTION AMBIENTE FISICO	AF	-	-
	CONTROL DISCIPLINARIO	CD	-	-
EVALUACIÓN	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	EI	-	-

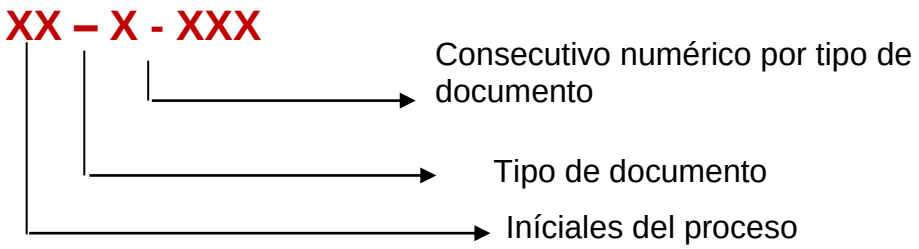
Para los documentos de cada proceso las modificaciones de fecha de vigencia y versión obedecerán al cambio del formato y/o contenido del documento, los cambios como correcciones de ortografía o redacción se podrán realizar sin que implique cambio de versión.

Codificación del tipo de documento:

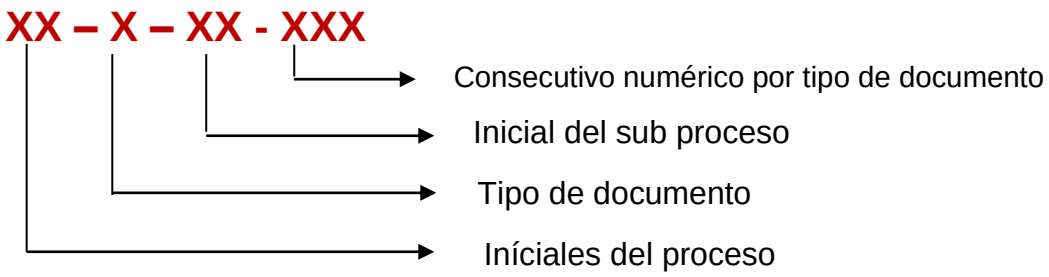
DOCUMENTO	INICIALES
CARACTERIZACIÓN	C
PROCEDIMIENTO	P
MANUAL	M
INSTRUCTIVO	I
GUÍA	G
REGISTRO	R
DOCUMENTO EXTERNO	E
OTROS DOCUMENTOS	O

4.1 Codificación de los documentos:

Para los documentos de los Sistemas de Gestión Integrado, el código está compuesto por (6) caracteres alfanuméricos de la siguiente forma:



Para los sub procesos se manejara la siguiente codificación:



Nota: Toda creación de un nuevo documento, inicia en versión: 00.

4.2 Encabezado de Página

Los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, contarán con el siguiente encabezado:

IBAL S.I.G	**<NOMBRE DEL DOCUMENTO>** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** XX-X-XX **FECHA VIGENCIA:** año-mes-día **VERSIÓN:** xx **Página X de X**

Nota: Para los registros se podrá utilizar el mismo encabezado de los demás documentos o para el caso de registros generados por medio electrónico, el asignado por el respectivo aplicativo.

4.3 Pie de página

Sólo en la primera página, se utiliza un recuadro para identificar los responsables de la elaboración y revisión - aprobación del documento del Sistema Integrado de Gestión, El pie de página va dentro de la documentación pero no debe ir en la implementación.

El modelo del pie de página de los documentos, es el siguiente:

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBO:
Equipo de trabajo del proceso	Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

Nota: Los pies de página, NO APLICAN para los registros

4.4 Forma y estilo de los documentos del SIG

- En lo posible, los documentos se elaboran en estilo Normal, fuente Arial y tamaño de fuente número 11 o 12.
- Se permite el uso de negrilla para resaltar textos considerados como representativos o importantes dentro del documento
- La identificación de la numeración de los títulos y subtítulos será la siguiente:
  - Numerales de primer orden, en mayúscula sostenida y en negrilla.
  - Numerales de segundo orden en minúsculas y en negrilla.
  - Numerales de tercer orden en adelante, en altas y bajas y sin negrilla.
- Se podrán aplicar las siguientes márgenes a los documentos: Superior 3 cm, Izquierda 3 cm, Derecha 2 cm e Inferior 2 cm.
- Los documentos se presentarán en papel tamaño carta, en lo posible con orientación vertical, salvo las caracterizaciones que van en presentación horizontal.
- En los formatos se permite el uso de márgenes y recuadros siempre y cuando no afecte la claridad, coherencia y características de los espacios y su contenido será libre, de acuerdo con la necesidad de la actividad que se desarrolla.

4.5 Control de Cambios de los documentos del SIG

El control de cambios, que permite la trazabilidad de los documentos que hacen parte del SIG, se realizará colocando en la parte final del documento, la siguiente información:

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO

Nota: El control de cambios para los registros, se lleva en el Listado Maestro de Registros.

Para los documentos de cada proceso, las modificaciones de fecha de vigencia y versión, obedecerán al cambio en el formato y/o contenido del documento.

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión entrarán en vigencia una vez aprobados y socializados a los interesados.

Los responsables de los procesos donde se utilizan formatos pre impreso deben asegurar la eliminación de todas las copias del formato desactualizado.

Los documentos y registros que requieran ser creados o actualizados se deben llevar ante el equipo operativo del SIG para ser revisados en su forma y conveniencia, y posteriormente aprobados, para ser socializados en el Comité Institucional de Gestión y desempeño y de ser necesario adoptados mediante resolución. En este caso llevará la fecha de vigencia del acta del equipo operativo del SIG.

Control de documentos transversales:

La fecha de vigencia y versión de los siguientes documentos, solo podrá ser modificada por parte del proceso de Sistema Integrado de Gestión.

1. Plan de Mejoramiento
2. Contexto estratégico
3. Identificación de riesgo
4. Mapa de riesgos
5. Tratamiento producto no conforme
6. Ficha Técnica de indicadores
7. Medición y gráfica de indicadores

Las actualizaciones que se realicen en dichos documentos por parte de cada proceso, se verán evidenciadas en el pie de página.

4.6 Estructura de los Documentos

La estructura de presentación de los documentos del SIG está conformada por los siguientes apartados, los cuales pueden variar de acuerdo con la clase de documento, así:

Apartado	Tipo de Documento				
	Manuales, Reglamentos , Guías	Matriz de Caracterización	Procedimiento	Instructivo	Formato
1. Objeto	A	A	A	A	NA
2. Alcance	A	A	A	NA	NA
3. Definiciones	O	N/A	O	O	NA
4. Normatividad	O	A	O	O	NA
5. Condiciones Generales	O	O	O	O	NA
6. Descripción de Actividades	O	A	A	A	NA
7. Control de cambios	A	A	A	A	NA
8. Anexos	O	O	O	O	NA

A: Aplica (Obligatorio); NA:No aplica; O:Opcional

- **Objeto:** establece el fin para el cual es elaborado el documento.
- **Alcance:** define los límites de aplicabilidad del documento y determina en que actividades es aplicable el contenido del mismo.
- **Definiciones:** se relacionan los términos y la interpretación necesaria para la comprensión del documento. Se deben definir los términos que no son conocidos o que pueden tener varias interpretaciones dependiendo del contexto en que se encuentre.
- **Normatividad:** establece las normas para manuales, procesos, procedimiento e instructivo
- **Condiciones Generales:** es la descripción de aspectos básicos que se deben tener en cuenta para la aplicación del proceso, como por ejemplo niveles de responsabilidad y autoridad, políticas de operación, etc.
- **Descripción de actividades:** es la lista de acciones que indican la manera de realizar el proceso en mención.
- **Control de cambios:** descripción de los cambios realizados al documento.
- **Anexos:** se refiere a los documentos que sirven de soporte o aclaración al manual, procedimiento, instructivo, etc.

4.7 Caracterización de los Procesos

Mediante la caracterización se identifican los rasgos distintivos del proceso o subproceso, estableciendo la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del

proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos.

La Matriz de caracterización de procesos que se utilizará en el SIG del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, Será la definida en el ANEXO No. 1.

4.8 Estructura de los Procedimientos e Instructivos

La descripción del procedimiento o instructivo se puede realizar en forma narrativa o utilizando una tabla, donde se describan paso a paso las actividades, considerando las siguientes columnas:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
No. y NOMBRE DE LA ACTIVIDAD (Iniciando con un verbo en infinitivo (ar-er-ir-or)). Se describe la actividad o acción a ejecutar. Se debe indicar el nombre del registro o evidencia que se deja del desarrollo de la actividad.	Cargo del Responsable directo de ejecutar la acción	Nombre del formato en donde se registra el desarrollo de la actividad. Puede incluirse el código del formato, para facilitar el proceso de seguimiento a su cumplimiento

El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL utiliza para la presentación de los procedimientos e instructivos documentados, el formato que se muestra en el ANEXO No. 2.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG El líder del proceso y su grupo de trabajo deben revisar por lo menos una vez al año los documentos y registros para evaluar su pertinencia y aplicación dentro del proceso, identificando la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento interno del Sistema Integrado de Gestión.	Servidor Público o trabajador oficial que participa en el proceso respectivo.	Solicitud de creación, actualización o anulación de un documento del SIG

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2. EVALUAR LA NECESIDAD PRESENTADA Se analiza la viabilidad de creación, modificación, anulación o retiro de documentos Se evalúa la pertinencia del requerimiento con base en los requisitos legales y del SIG. Se verifica el código y versión que le corresponde. Se informa al líder del proceso.	Profesional Universitario con funciones en el SIG	Comunicación escrita o verbal al líder del proceso
3. ACTUALIZAR LOS DOCUMENTOS Elabora o modifica el documento del SIG de acuerdo con la solicitud y con las directrices para elaboración de documentos. Los documentos, una vez creados o actualizados, los debe presentar el Líder del Proceso ante el Equipo Operativo del SIG, para su revisión, análisis y aprobación.	Líder del Proceso y su equipo de trabajo	Documento actualizado y evidencias del proceso de revisión interna
4. REVISAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS El documento se presenta en reunión de Equipo Operativo del SIG para ser aprobado. La fecha de vigencia que se colocará en el documento, corresponderá a la fecha de la reunión del equipo operativo.	Comité del SIG	Acta de Equipo Operativo SIG
5. ACTUALIZAR EL LISTADO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Una vez aprobado el documento se incluye en el listado de documentos y registros, que incluye además su ubicación, almacenamiento, tiempo de retención y disposición final.	Profesional Universitario con funciones en el SIG	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros
6. SOCIALIZAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS Se debe identificar el personal relacionado con el documento o registro e informar los cambios o modificaciones en el mismo.	Líder del Proceso con el apoyo del Profesional Universitario con funciones en el SIG	Listado de asistencia Correo electrónico

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Así mismo, eliminar las copias anteriores de los registros y recoger la versión anterior de los documentos.		Intranet
7. CONTROLAR DOCUMENTOS EXTERNOS Se deben identificar y controlar los documentos y registros de origen externo de cada proceso, incluyéndolos en el listado de documentos y registros, así mismo determinar la normatividad aplicable actualizando la matriz de requisitos legales. Cada Líder del Proceso es responsable por informar los cambios en los listados maestros de documentos y registros externos, así como en la matriz de requisitos legales, e informar oportunamente al Profesional Universitario con funciones en el SIG, para su actualización.	Líder del Proceso con el apoyo del Profesional Universitario con funciones en el SIG	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
	00 11	• Creación y actualizaciones del documento, con el fin de realizar especificaciones de la documentación
2013-08-27	12	• Actualización de la Norma Fundamental para la elaboración de documentos, teniendo en cuenta la nueva estructura del mapa de procesos de la empresa.
2014-10-17 2015-09-30	13 14	• Actualización del documento, teniendo en cuenta la actualización de las actividades de los procesos.
2016-08-23	15	• Actualización del documento, teniendo en cuenta los cambios en el Sistema Integrado de Gestión. • Se toma como punto de partida el documento existente, codificado como CG-I-SG-005 Norma fundamental para la elaboración de documentos y CG-P-SG-003 Procedimiento para el control de documentos y registros.
2017-08-09	16	• Actualización del procedimiento teniendo en cuenta la modificación del mapa de procesos de la empresa.
2018-07-13	17	• Se realiza ajuste a la codificación de los documentos, al incluir los sub procesos. • Se actualiza el comité del SIG por Equipo Operativo del SIG.