	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 1 de 10
		Versión. 0
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 19-05-2009
	Código: P-GC-04	Emitido a: Todos los procesos

1. OBJETIVO

Definir la estructura, requisitos y lineamientos básicos para la elaboración, revisión, aprobación, codificación, distribución, difusión, actualización y anulación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asegurando el control de los documentos para garantizar su actualización y disponibilidad en la recolección de evidencias representativas, que permitan demostrar la conformidad con los requisitos especificados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en E.S.P..

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene vigencia a partir de la fecha de su publicación y es aplicable para la elaboración y control de los documentos internos generados en E.S.P. en sus diferentes niveles y relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, así como a aquellos documentos externos generados por terceros que son utilizados directamente en la prestación de servicios de E.S.P., pero a los cuales se requiere asegurar la utilización de la versión vigente, e inicia desde la identificación de las necesidades a documentar hasta la socialización e implementación del documento.

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad a los que aplica el procedimiento, se clasifican dentro de esta sección documentos como:

- Mapa de procesos.
- Caracterización de Procesos.
- Manuales.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Guías.
- Formatos.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del proceso de Gestión de Control de E.S.P., el Diseño, implementación y control del presente procedimiento.

PARTICIPANTES


Talento Humano de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó

4. DEFINICIONES

E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados¹.

¹ NTC ISO 9000:2000

 E. S. P.	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 2 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
	Código: P-GC-04	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento: Información y su medio de soporte².

Archivo Activo: Registros que pueden ser consultados fácilmente y conservados como tal durante la vigencia del año en curso para luego ser enviados al archivo muerto.

Archivo Muerto: Sitio de conservación de registros que han dejado de permanecer en archivo activo y que son retenidos o dispuestos según se requieran.

Instructivo: Descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

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

Información: Datos que poseen significado.

Aprobar: Acción de verificar que lo que está documentado es lo que realmente se deba hacer.

Codificación: Mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Los códigos pueden ser numéricos, alfabéticos, o alfanuméricos.

Copia controlada: Copia del documento original con registro de asignación a una dependencia o funcionario de E.S.P., por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

Copia no controlada: Copia del documento original entregado con fines de información, motivo por el cual no se actualiza a la persona que lo posea por cambios de versión.

Diagrama de flujo: Es una representación gráfica de la secuencia de los pasos para describir cómo funciona un proceso para producir un fin "deseable". Este fin deseable puede ser un servicio, un producto o una mezcla de los anteriores.

Documento anulado: Documento que ha perdido vigencia por una nueva actualización o versión.


Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad (NTCGP 1000:2004).

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (NTCGP 1000:2004).

Sistema de Gestión de Calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios a cargo de E.S.P.

Documento externo: Documento generados por terceros y que se requiere para llevar a cabo los procesos en E.S.P.. Algunos documentos externos son: informes, estudios, investigaciones,

² NTC ISO 9000:2000

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 3 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión. 0
	Código: P-GC-04	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

planos, especificaciones y en general toda información para la prestación del servicio, así como las normas técnicas, Leyes, Decretos y Resoluciones.

Formato: Documento base requerido para el diligenciamiento periódico de registros de E.S.P..

Guía: Documento que establece recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.


Instructivo: Documento que describe en detalle cómo se debe realizar una actividad específica y define estándares de aceptabilidad para el servicio.

Listado maestro: Documento de consulta permanente requerido por NTCGP 1000:2004 con el cual se da acceso a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de E.S.P. con sus revisiones actualizadas.

Versión: Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento. La versión inicial corresponde al número cero (0).

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todo el personal de E.S.P. tendrá el acceso adecuado a la documentación, en su edición vigente, necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
2. Los documentos son revisados, aprobados, publicados y mantenidos por el la o las personas propietaria del documento o emisora del dato.
3. Cuando se requiera elaborar un diagrama de flujo, se debe tener en cuenta la simbología mostrada.
4. Los documentos deben ser documentados de acuerdo a los parámetros presentados en el transcurso del presente procedimiento, su código es asignado según el proceso y tipo de documento.
5. Los formatos incluidos en el sistema de gestión pública se identifican con el encabezado descrito.
6. El control de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad se maneja a través del Listado Maestro de Documentos.
7. La responsabilidad de la actualización de los documentos es de cada área, dependencia o proceso de E.S.P. que así lo requiera.
8. El control de documentos de origen externo se debe realizar en el formato Normograma
9. La documentación se debe revisar por parte del responsable del proceso, cuando haya lugar, para identificar posibles modificaciones a los mismos y generar mejora continua.
10. La empresa establece los controles de las actividades en el flujograma marcándolos con una X.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 4 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
	Código: P-GC-04	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

6. DESARROLLO

6.1. Normalización

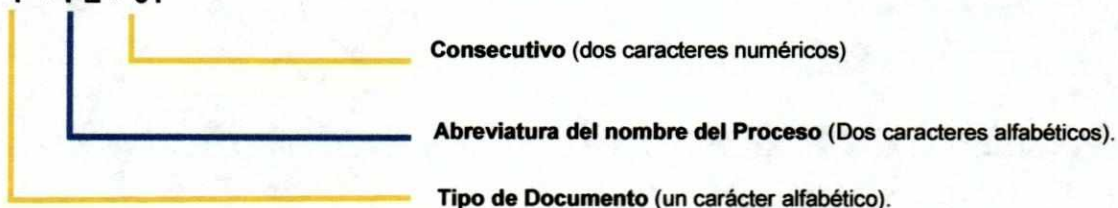
Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de E.S.P. se encuentran estandarizados bajo los siguientes aspectos:


Encabezado

Identificación propia registrada en cada una de las páginas que hacen parte del documento del Sistema de Gestión de Calidad, ilustrado en la presente página, considerando:

- Logo y nombre de la empresa.
- Título del Documento: Hace referencia a la actividad documental establecida identificando en forma clara, breve y concisa el contenido del documento.
- Página__ de __: Indica el número actual de página, además del número total de páginas que componen el documento.
- Versión: Indica el número de revisiones o modificaciones que ha tenido el documento a partir de la fecha de su publicación inicial, considerada como revisión cero.
- Fecha de aprobación: Indica el mes y el año a partir del cual el documento es revisado y aprobado para ser utilizado.
- Emitido a: Indica el proceso(s) al que el documento es entregado.
- Código del documento: Identificación alfanumérica para denotar los documentos generados en el Sistema de Gestión de Calidad con base al proceso que lo emite, de acuerdo a la siguiente estructura:

P - PE - 01



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 5 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
Código: P-GC-04		Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

En caso de establecer código al documento, este se registrá por los criterios que se muestran en el siguiente ejemplo.


NOMBRE DEL DOCUMENTO	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos
TIPO DE DOCUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento (P) Además de los procedimientos, existen los siguientes tipos de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual (M) ▪ Instructivo (I) ▪ Formato (F)³ ▪ Guía (G) ▪ Código (C)
PROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión de Control
CONSECUTIVO DEL DOCUMENTO DENTRO DEL PROCESO	Segundo procedimiento dentro del proceso
CÓDIGO	Proceso al que pertenece, tipo de documento (P), consecutivo del documento dentro del proceso (02) P – PE – 02

Los tipos de documentos definidos son:

Manual: **M** Procedimientos: **P** Formatos: **F** Instructivos: **I** Guías: **G** Código: **C**
 Proceso: esta conformada por dos caracteres alfabéticos que corresponden e identifican al proceso al que pertenece el documento como se describe a continuación.

PROCESO	CODIFICACION
Planeación Estratégica	PE
Gestión de Control	GC
Alcantarillado	AL
Acueducto	AC
Aseo	AS
Gestión Administrativa y Jurídica	GAJ
Gestión Financiera	GF

³ La presentación de los formatos para registro se describe en el procedimiento "Control de Registros".

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 6 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
	Código: P-GC-04	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad llevarán un encabezado que contendrá como mínimo la siguiente información:

	NOMBRE INSTITUCION	Página: X de X
		Versión: X
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha:
	CÓDIGO	Emitido a:

Ejemplo:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 1 de 12
		Versión: 0
	PROCEDIMIENTO	Fecha:
	CÓDIGO	Emitido a: Todos los procesos

Todos los documentos tendrán como mínimo objetivo, alcance, responsable, definiciones, política (s) de operación, desarrollo del procedimiento; las definiciones serán opcionales.

La estructura del documento varía según el tipo, sin embargo, para todo documento se debe seguir la siguiente estructura según aplique:

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DEFINICIONES
5. POLITICAS DE OPERACION
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Contenido del Documento


Los procedimientos, manuales, guías o instructivos documentados del Sistema de Gestión de Calidad contienen los siguientes aspectos:

Objetivo

El objetivo expresa lo que se pretende de manera clara y precisa con el documento para alcanzar un resultado.

Alcance

Determinar y establecer los límites de aplicabilidad del documento, de igual manera relacionar los procesos, actividades o funciones, además de mencionar las excepciones que puedan existir, su redacción inicia con la frase "Este documento (Procedimiento, manual, guía, instructivo, etc.) aplica para va desde.... Hasta... y aplica para

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 7 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
	Código: P-GC-04	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

Responsable

La(s) persona(s) responsable(s) del desarrollo del documento como de su control y cumplimiento.

Definiciones

Relaciona los términos y su respectivo significado de acuerdo con las actividades documentadas, según se considere conveniente incluir para la mejor interpretación, aplicación y desarrollo (este ítem es opcional).

Políticas de Operación

Parámetros o directrices de las actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos definidos para cada uno de los documentos.

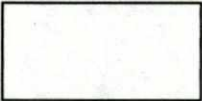
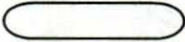

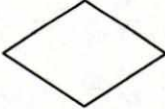

Desarrollo


Se describen las actividades que hacen parte del procedimiento por medio de diagramas de flujos, textos, cuadros, tablas, gráficos, según se considere necesario.



En los casos en que se empleen los diagramas de flujo, el modelo a seguir y la terminología es la siguiente:

Diagrama de flujo

Indica las etapas secuenciales para el desarrollo del procedimiento; es decir, es la representación gráfica de las actividades que conforman un procedimiento. Se usan los siguientes símbolos:

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Rectángulo: Se utiliza para describir cualquier tipo de actividad o acción, excepto cuando la actividad tiene que ver con situaciones especiales como: procesamiento de datos en computador, almacenamiento e impresión de documentos o cuando se deben tomar decisiones.
	Óvalo: Se emplea al comienzo y al final de cualquier procedimiento.
	Rectángulo con la parte inferior redondeada: Hace referencia a una actividad en la cual se han generado Documentos.
	Diamante: Indica que en ese momento el procedimiento a seguir puede variar dependiendo de unas condiciones preestablecidas. Del símbolo deben partir dos flechas: una marcada con SÍ cuando se cumple la condición establecida y la otra marcada con NO, cuando no se cumple la condición.
	Círculo: Este símbolo hace las veces de conector, cuando la flecha llega a un conector significa que el procedimiento continúa en otra parte de la misma hoja o papel.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 8 de 10
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
Código: P-GC-04		Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Todos los procesos

	Pentágono: Es un conector especial, se utiliza cuando el diagrama de flujo debe continuar en la siguiente página.
	Flecha: Indica la secuencia de las actividades y puede ser ascendente, descendente o lateral.

Actividad

Es propiamente el cuerpo del documento; se describen los pasos representados simbólicamente en el flujograma; en la descripción debe nombrarse a los responsables y los registros generados.

Responsables

Indica las personas de la empresa involucradas en cada una de las actividades o etapas de la labor a desarrollar expresada en el documento.

Control

Indica si existe o no controles para las actividades específicas, no todas las actividades deben tener controles.

6.2 Control de Documentos

6.2.1 Documentos Internos

En la siguiente página se presenta el diagrama de flujo en el cual se indican los aspectos a considerar para el control de los documentos internos:

6.2.2 Documentos Externos o Normograma

Establecer los mecanismos que aseguren que los documentos de origen externo como pueden ser reglamentos sectoriales; normas técnicas internacionales, nacionales, o de empresa; guías, catálogos o manuales y todos aquellos que de alguna manera tengan relación y afecten la calidad del servicio son identificados y distribuidos adecuadamente y de manera controlada, para tal fin se utiliza el Listado de Maestro de Documentos en el cual se indica el tipo de documento a controlar, fecha de actualización del listado, código y título del documento, así como su respectiva fecha de publicación.

El responsable del documento a controlar verifica periódicamente la actualización de los mismos, en algunos casos se consulta por Internet cada mes para actualizar las versiones disponibles.



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
	1. Detectar la necesidad de crear, anular o modificar un documento y/o revisarlo según la necesidad.	Cualquier funcionario de E.S.P.	
	2. Se analiza si es aplicable o no a la organización.	Coordinador de Calidad	
	3. Se recoge toda la información necesaria y relevante para la elaboración del documento.	Coordinador de Calidad	
	4. Se revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos por la organización y la coherencia con otros elementos del sistema, como lo es el manual de calidad y la norma NTCGP 1000:2004.	Coordinador de Calidad	
	5. Se modifica el documento en caso de algún cambio al primer borrador.	Coordinador de Calidad	
	6. Después de la revisión por parte del Coordinador de Calidad, y/o el Gerente, analizan si el documento debe ser aprobado, haciendo las respectivas recomendaciones si aplica la necesidad.	Coordinador de Calidad y/o Gerente	
	7. ¿Aprobar el documento una vez realizados los ajustes? Si: Firmar el documento y modificar el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS. No: Revisar el documento nuevamente para su adecuación al Sistema de Gestión de Calidad.	Jefe de proceso/ Representante de la Dirección/Gerencia.	X
	8. En el caso de presentarse una modificación al documento se debe identificar la versión anterior al mismo y marcarlo como "DOCUMENTO OBSOLETO" en la primera hoja del documento donde se encuentra el nombre, código, versión y fecha. Cuando se elimina un documento se identifica DOCUMENTO ANULADO en la primera hoja y se archiva.	Coordinador de Calidad	
	9. En cualquiera de los casos ya sea modificado o anulado se debe capacitar al personal necesario para adoptar los nuevos cambios.	Responsable del Proceso	
	10. Implementar los documentos y/o cambios establecidos en las actividades.	Personal involucrado en la actividad.	