

## 1. OBJETO

Establecer la estructura de contenido y los parámetros para la identificación y redacción de los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión en la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.

## 2. ALCANCE

Aplica sobre todos los documentos internos de la estructura de documentación del Sistema Integrado de Gestión, tales como: códigos, manuales, procedimientos, instructivos y formatos.

Los lineamientos definidos en este procedimiento, se encuentran alineados con el Manual de Gestión Documental de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.

## 3. DEFINICIONES

- **Código:** tratado o conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas.
- **Mapa de Procesos:** documento que identifica los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de una organización.
- **Caracterización de procesos:** documento que especifica las actividades generales, entrada, salidas, proveedores, clientes entre otros aspectos, de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Documento que describe las actividades de los procesos y su interrelación.
- **Instructivo:** documento que especifica de manera más detallada y paso a paso, las tareas a llevar a cabo en una cierta actividad.
- **Formato:** documento utilizado para registrar información que evidencia la obtención de resultados conseguidos y/o registrar la evidencia de actividades efectuadas.
- **Matriz de Información:** matriz que define las comunicaciones primarias y secundarias de cada proceso así como el emisor, receptor, mensaje, frecuencia, medio, evidencia, mecanismo de la información.
- **Matriz de comunicaciones:** matriz que relaciona el tipo de comunicación tanto primaria (Externa), como secundaria (Interna) y los elementos que participan en dicha comunicación.

- **Matriz de Producto/Servicio No Conforme:** matriz que contiene los posibles productos/servicios no conformes que se pueden presentar en los procesos misionales de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.
- **Matriz de Indicadores:** documento que contiene los indicadores utilizados para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades desarrolladas en los procesos de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 Responsabilidades

La responsabilidad en relación con la elaboración de los documentos corresponde a los cargos involucrados en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** y se encuentra establecida en el Procedimiento Control de Documentos SIG-PRO-002.

### 4.2 Codificación de los Documentos

Los documentos se identifican mediante el título y cuando aplique, el código. La codificación que se sugiere en la Gráfica No.1, aplicará para los documentos principales del SIG, asociados a cada uno de los procesos.



**Gráfica No.1 Estructura de la codificación de los documentos principales del SIG.**

**Tabla No.1 Códigos según el nombre del Proceso**

TIPO DE PROCESO	NOMBRE	CODIGO DEL PROCESO
<b>ESTRATÉGICOS</b>	Gestión Estratégica	GES
	Gestión del SIG	SIG
	Gestión Tecnológica	GTC
<b>MISIONALES</b>	Gestión y Desarrollo de Proyectos	GDP
	Aseguramiento en la prestación de Servicios	APS
	Asesoría y Asistencia Técnica -	AST
	Atención al Ciudadano	ACI
<b>DE APOYO</b>	Gestión Humana y SST	GHS
	Gestión Jurídica	GJU
	Gestión Contractual	GCO
	Gestión Documental	GDO
	Gestión Administrativa	GAD
	Gestión Financiera	GFI
<b>EVALUACIÓN</b>	Evaluación Independiente	EIN

NOTA: Toda creación de un nuevo documento, inicia en versión: 01.

**Tabla No.2 Códigos según el tipo de documento**

DOCUMENTO	CÓDIGO A UTILIZAR
Manuales (de calidad, de contratación, de comunicaciones, etc.)	MAN
Códigos (de ética, de buen gobierno, etc.)	COD
Caracterizaciones de Procesos	CAR
Procedimientos	PRO
Instructivos	INS
Indicadores	IND
Mapa de procesos, Mapa de riesgos	MAP
Matriz (indicadores, requisitos del cliente, comunicación, producto/servicio no conforme)	MAT
Planes – Programas	PLA
Normogramas	NOR
Formatos	FOR



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Código: SIG-PRO-001 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 4 de 7

Los procedimientos e instructivos tendrán un encabezado con las siguientes características:



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

## NOMBRE DEL DOCUMENTO

Código: XXX-XXX-00X Versión: 0X

Vigente desde: año/mes/día

Página 1 de x

### 4.3 Codificación de los formatos

Para los formatos, cuando se considere necesario, se podrá emplear el siguiente encabezado:

	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"</b>	<b>CODIGO: XXX-XXX-00X</b>
	<b>PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>VERSIÓN: 0X</b>
	<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>	<b>FECHA: AÑO-MES-DIA</b>

### 4.4 Fuentes, Negrilla, Inclinación de las letras

En lo posible, los documentos se digitan en estilo Normal, fuente Arial y tamaño de fuente número 11 o 10. Se permite el uso de negrilla para resaltar textos considerados como representativos o importantes dentro del documento

### 4.5 Identificación del Contenido

La identificación de la numeración de los títulos y subtítulos será la siguiente:

- Números de primer orden, en mayúscula sostenida y en negrilla.
- Números de segundo orden en minúsculas y en negrilla.
- Números de tercer orden en adelante, en altas y bajas y sin negrilla.

### 4.6 Estructura de los Documentos

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

*Este documento es propiedad de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*

Apartado	Tipo de Documento				
	Manual	Proceso	Procedimiento	Instructivo	Formato
1. Objeto	A	A	A	A	NA
2. Alcance	A	A	A	A	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
9. Flujogramas	NA	O	O	NA	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:** Aspectos especiales a ser tenidos en cuenta para el desarrollo de las actividades, pueden ser políticas de operación, directrices de la alta dirección, etc.
- **Descripción de actividades:** es la lista de acciones que indican la manera de realizar el proceso en mención.

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>No. y NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b> (Iniciando con verbo en infinitivo). 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.</p>	<p>Responsable directo de ejecutar la acción</p>	<p>Nombre del formato en donde se registra el desarrollo de la actividad</p>

- Control de cambios:** se describen los cambios realizados al documento.  
 Los cambios serán descritos en el siguiente cuadro indicando la fecha de aprobación de la nueva versión del documento:

### Control de Cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

- Anexos:** cualquier soporte documental que ayude a la comprensión del documento.
- Flujogramas o Diagramas de flujo:** Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso o procedimiento. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, las entradas y salidas, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas. Cuando se incluyan flujogramas, inserte el símbolo correspondiente de la actividad a realizar según lo establecido en las convenciones aprobadas para la elaboración de los diagramas de flujo descritas en el siguiente cuadro:

SÍMBOLOS	ACTIVIDAD
	INICIO Y FIN
	OPERACIÓN O ACTIVIDAD
	DECISIÓN
	DOCUMENTO
	REMITIR A PROCEDIMIENTO
	CONECTOR ENTRE PAGINAS
	RUTA

## 4.7 Elaboración de los Formatos

Para la elaboración de los formatos, tenga en cuenta los siguientes parámetros:

- Orientación del Formato  
El formato puede tener cualquier orientación (vertical u horizontal) siempre y cuando exista claridad y coherencia, con espacios suficientes en cantidad y/o área para registrar cómodamente los datos.
- Identificación de los Formatos  
Describa el título del formato de acuerdo con lo descrito en el punto de Codificación de los documentos, de este procedimiento. Para aquellos casos en los cuales existan otros parámetros como números consecutivos y letras, se debe asegurar la secuencia de los folios.
- Diagramación del Formato  
Se permite el uso de márgenes y recuadros siempre y cuando no afecte la claridad, coherencia y características de los espacios.
- Contenido  
El contenido de los formatos es libre de acuerdo con la necesidad de la actividad que se desarrolla.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2021-07-21	Creación del procedimiento	01