## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos del Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES); que permitan establecer parámetros comunes en la elaboración de los documentos y registros de los procesos internos, a fin de controlar y mantener la uniformidad en el proceso documental.

## 2. ALCANCE

Esta guía aplica a todos los documentos que hagan parte del Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES) del que incluye: Manual, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías y formatos.

COPIA SIGES CONTROLADA

## 3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada aplicación y aprobación de este documento es el Grupo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la ESSMAR E.S.P., quien es la unidad encargada de mantener el Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES).

## 4. DEFINICIONES

**FORMATO**

Documento utilizado para registrar la información de la ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso.

**NOTA**: Un formato se convierte en un registro cuando se ingresan los datos correspondientes, pero no todos los registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG) requieren formato

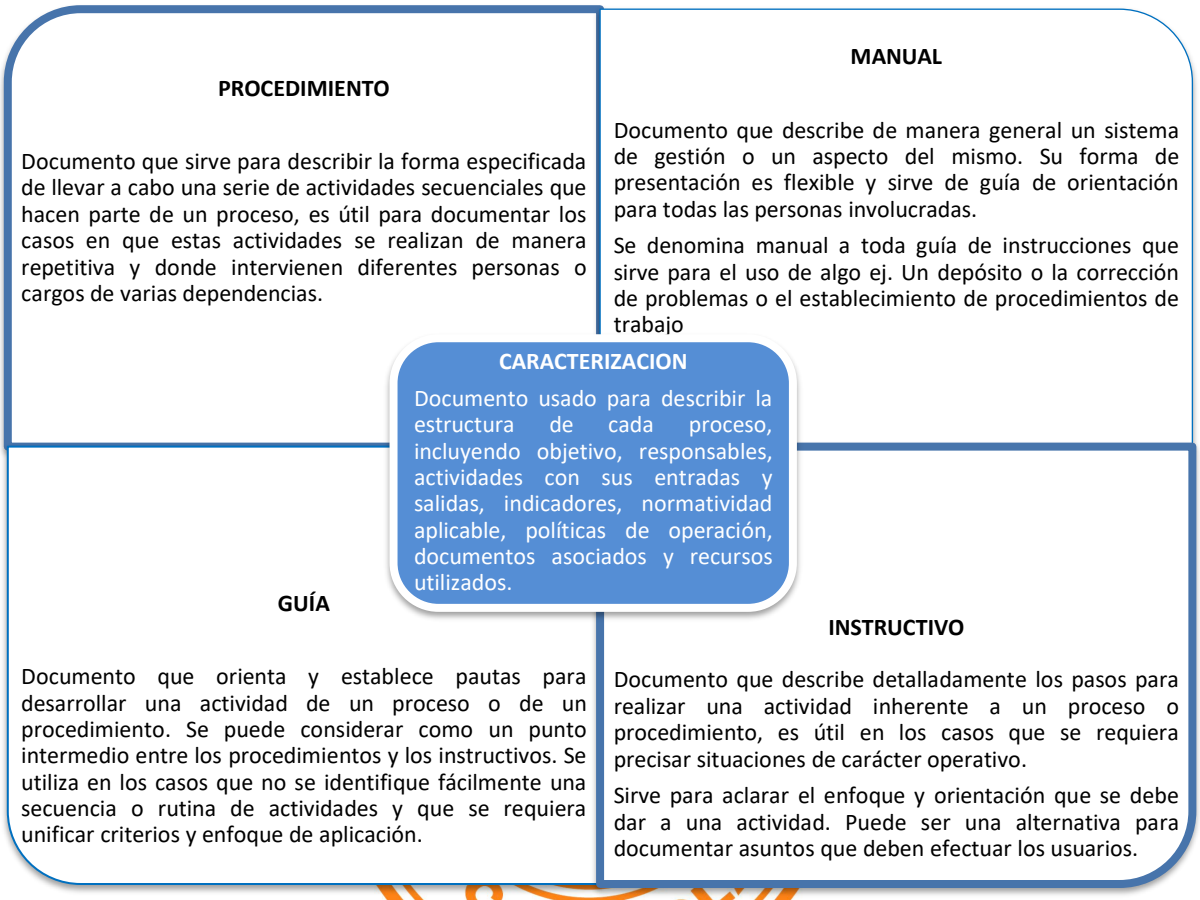


**Figura No. 1.** Definiciones de conceptos asociados al SIG

## 4. GENERALIDADES

### 5.1 Tipo de documentos

Siempre que, por normatividad legal, por adopción de modelos de gestión o políticas internas del del ESSMAR E.S.P. se requiera documentar alguna actividad para el Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES), ésta debe realizarse, en cualquiera de sus categorías, siguiendo los lineamientos contemplados en esta guía.

Las categorías de documentos del Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES); son las que aparecen en el gráfico:

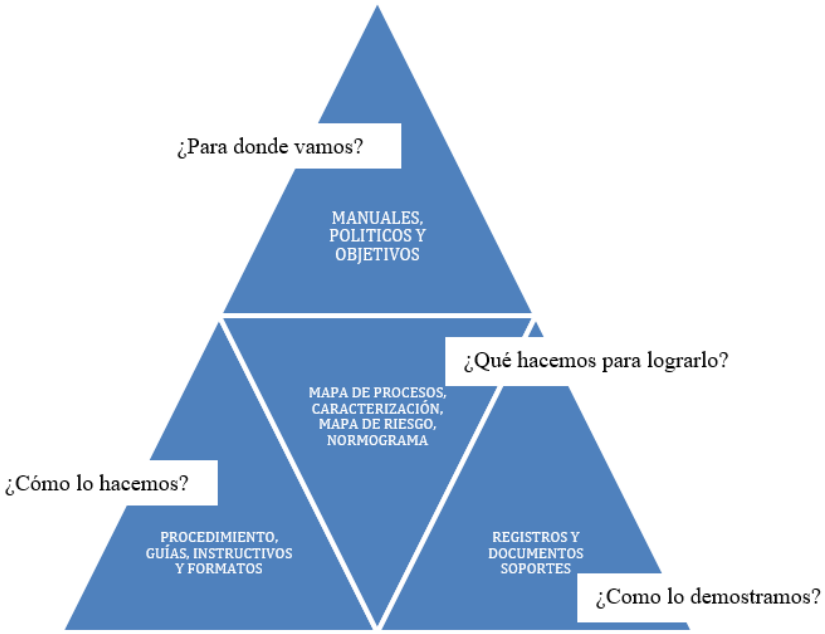


**Figura No. 2.** Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión SIG de la ESSMAR E.S.P.

En la estructura documental relacionada se debe tener en cuenta las siguientes orientaciones:

## NIVEL I

**Política:** Corresponde a los documentos que establecen directrices que permite la toma de decisiones y la obtención de objetivos, dentro de este nivel se encuentran las políticas del Sistema Integrado de Gestión.

**Objetivo:** Corresponde a los documentos que permiten el logro de las políticas, dentro de este nivel se encuentran los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

**Manuales:** Corresponde a los documentos que agrupa el conjunto de disposiciones establecidas para la operación del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se encuentra dentro de este nivel el Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y el Manual de Funciones. Es necesario entender que la función de este tipo de documentos es la recopilación de procesos, procedimientos, instrucciones, formatos y lineamientos.

## NIVEL II

**Procesos:** Conjunto de documentos asociados a la operación de la Entidad de manera general.

**Caracterización**: Documento que relaciona información técnica de manera general de un proceso, usuario o producto.

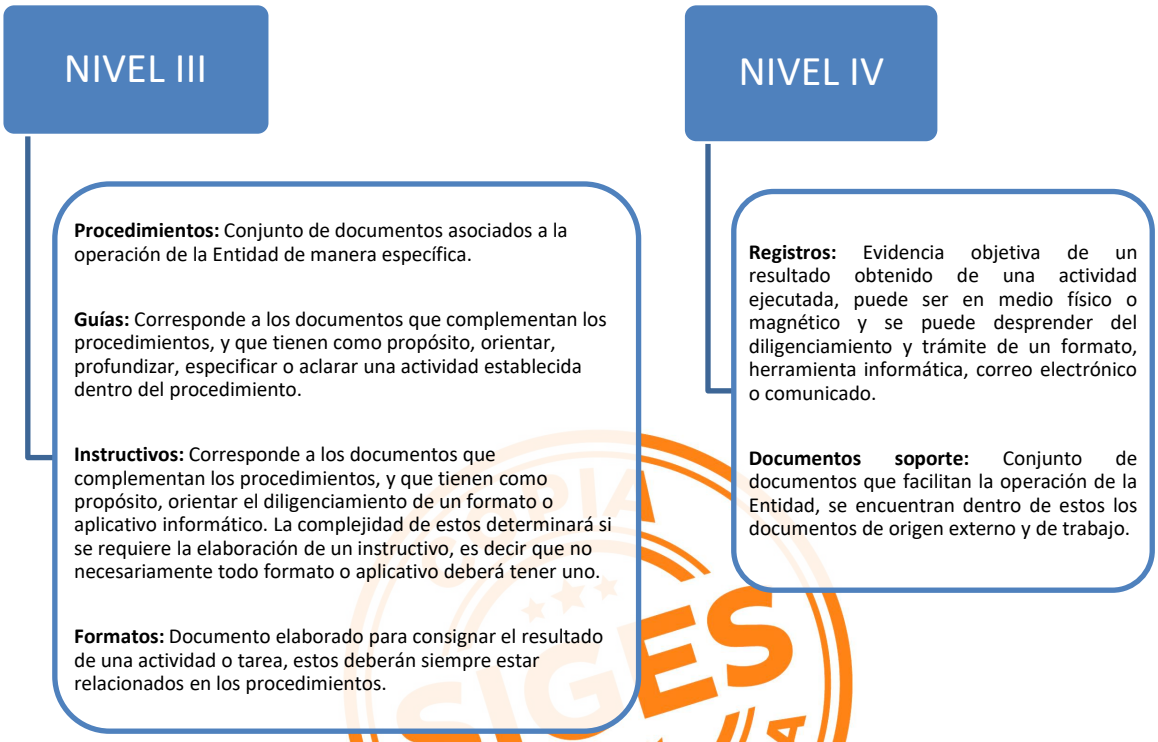


**Figura No. 3.** Orientaciones frente al a Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión SIG

COPIA SIGES CONTROLADA

**NOTA:** Los otros documentos generados que no estén dentro de estas categorías son de libre presentación, siempre y cuando NO sean documentos de uso común y frecuente en los procesos de la ESSMAR E.S.P.

La siguiente tabla que mostramos a continuación define los elementos generales y específicos que debe contener cada uno de los documentos que hacen parte del Sistema Integral de Gestión de la ESSMAR E.S.P. (SIGES).

| ELEMENTOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS DEL SIGES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ELEMENTOS** | **Manual** | **Caracterización** | **Procedimientos** | **Guías** | **Instructivo** | **Políticas** | **Formato** |
| **Presentación del Documento** | | | | | | | |
| Encabezado | A | A | A | A | A | A | A |
| Tabla de contenido | A | N/A | OP | OP | N/A | A | N/A |
| Control de elaboración y aprobación | A | A | A | A | A | OP | N/A |
| **Capítulos del Documento** | | | | | | | |
| 1. Objetivo | A | A | A | A | A | A | N/A |
| 2. Alcance | A | A | A | A | A | A | N/A |
| 3. Responsable | A | A | A | A | OP | A | N/A |
| 4. Definiciones | A | N/A | A | A | A | N/A | N/A |
| 5.Generalidades | A | N/A | A | A | A | A | N/A |
| 6. Descripción de actividades | N/A | A | A | N/A | OP | N/A | N/A |
| 7. Base Legal | OP | A | A | A | OP | A | N/A |
| 8. Documentos relacionados | OP | A | A | A | A | OP | N/A |
| 9. Registros y/o formatos | N/A | N/A | A | A | OP | N/A | N/A |
| 10. Control de cambios | A | A | A | A | A | A | N/A |
| 11. Anexos | A | N/A | A | A | A | OP | N/A |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aplica** | **A** | **Opcional** | **OP** | **No aplica** | **NA** |

**Tabla No. 1.** Elementos Generales de la Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión SIG

## 5.2 Descripción de los elementos de los documentos del SIG del ESSMAR E.S.P.

A través de las siguientes definiciones hacemos una síntesis de cada uno de los elementos que hacen parte de la estructura documental del Sistema Integral de Gestión de la ESSMAR E.S.P. (SIGES).

**Nota:** Al momento de desarrollar algún documento que hace parte del sistema, se tendrán en cuenta los elementos descritos en la tabla anterior, para el caso que algún elemento NO APLIQUE se especifica con el texto: “NA”.

**5.2.1 Objetivo:** Es la descripción clara y coherente del propósito del documento y sirve para indicar lo que se debe lograr a través de su aplicación. Para su redacción se recomienda iniciar con un verbo en infinitivo.

**5.2.2 Alcance**: Específica de forma clara y sencilla la finalidad del documento, para ello define a quien aplica dentro del SIG, y a través de qué actividad inicia y finaliza.

**Nota:** Si es necesario se pueden utilizar negaciones, es decir, lo que no cubre.

**5.2.3 Responsable:** Es el cargo o rol que asegura la adecuada aplicación del documento dentro del Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES).

**5.2.4 Definiciones:** Es el glosario de términos asociados a la particularidad del proceso que permitan esclarecer el contenido del documento.

**5.2.5. Generalidades:** Hace referencia a las políticas de operación y/o servicio, apreciaciones relevantes que tienen que tenerse en cuenta en el documento.

**5.2.6 Descripción**: Relaciona las actividades en su secuencia, responsables, registros que se generen, documentos, normativas, controles y dependencias donde se desarrollan, para ello se debe utilizar la siguiente tabla de tres columnas:

| No. | Descripción de la Actividad | Cargo/Dependencia | Registros |
|---|---|---|---|
| | | | |

En el caso de los procedimientos, la descripción de las actividades se debe hacer en el orden lógico que se desarrollan teniendo en cuenta el ciclo PHVA y guiados por la numeración de la primera columna (**Nº.**)

En la segunda columna **"Descripción de la Actividad**" debe iniciar con la macro- actividad, la cual debe ir subrayada e iniciar con verbo infinitivo. A continuación, se debe describir la actividad que realiza el responsable. Para el caso de los instructivos y guías el desarrollo de este ítem es libre, pero se deberá conservar la secuencia de las actividades.

En la tercera columna se debe indicar el responsable y la Dependencia que debe efectuar la actividad.

En la cuarta columna se escribe el nombre del formato donde se hace registro de una acción en particular de la actividad.

**5.2.7. Base Legal:** Se deben relacionar/listar todas aquellas normas (leyes, decretos, resoluciones, etc) que sean aplicables a la ejecución de las actividades definidas en el procedimiento.

COPIA CONTROLADA SIGES

| Tipo de Norma | Entidad que Emite | No. Identificación | Fecha de Expedición | Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

- **Tipo de Norma**: Se refiere a la designación genérica de la norma, por ejemplo: Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución.
- **Entidad que Emite**: Es el nombre de la entidad de donde procede la norma Ej: Congreso de la República, Alcaldía etc
- **Número de Identificación**: Número asignado por la entidad que expide la norma. Si no existe un número de identificación se coloca N/A (no aplica).
- **Fecha de Expedición**: Corresponde al día, mes y año en que entra en vigencia la norma: DD/MM/AAAA.
- **Descripción**: Nombre de la norma y descripción concreta de los artículos o capítulos de la norma que apliquen para la ejecución del procedimiento.

**5.2.8. Documentos relacionados:** Se deben relacionar los documentos que estén asociados a este instructivo como otros instructivos, procedimientos, guías o normas técnicas, etc., Si no existen documentos relacionados se colocan las letras mayúsculas N/A

**5.2.9 Registros y/o formatos:** Si dentro del documento o descripción de actividades se nombran formatos y/o registros para el desarrollo de actividades, aquí se deben incluir los nombres de estos formatos, en caso de que no existan se colocan las letras mayúsculas N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

| **Identificación** | | **Almacenamiento** (Archivo de gestión) | | **Protección** | **Recuperación** (clasificación para consulta) | **Disposición** (Acción cumplido el tiempo de retención) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Código Formato** | **Nombre** | **Lugar y Medio** | **Tiempo de Retención** | **Responsable de Archivarlo** | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

- **IDENTIFICACIÓN**: manera de diferenciar el registro. Está constituido por un código y nombre únicos:

- **Código Formato:** se refiere al código del formato donde se diligencia el registro. En caso de que el registro no se elabore en un formato preestablecido se indica con las letras N/A qué significa No Aplica.

- **Nombre:** denominación del registro.

- **ALMACENAMIENTO:** indica la forma de recopilar y archivar el registro, se debe indicar el medio, lugar y tiempo de archivo.

- **Lugar y Medio**: dependencia donde se archiva el registro y forma en que se almacena, por ejemplo: Fisico/Impreso/Digital.

- **Tiempo de retención:** Corresponde al período de almacenamiento del registro en la dependencia Ej. Permanente/ X años.

- **PROTECCIÓN:** Son los mecanismos que se tienen para la conservación de los registros, los cuales serán establecidos por el Proceso de archivo del ESSMAR E.S.P.

- **Responsable de archivarlo:** rol o cargo de la persona que debe archivar y mantener el registro. Esta responsabilidad hace referencia al cuidado físico (condiciones ambientales) o seguridad de acceso para los registros.

- **RECUPERACIÓN**: Corresponde a las medidas de ordenamiento de los registros de tal manera que facilite su consulta. Por ejemplo, se puede clasificar por número consecutivo, por fechas o por orden alfabético, según lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD) exigidas a través de la Ley 594 de 2000 Ej. Código/Fecha/Nombre etc.

- **DISPOSICIÓN:** Es el destino final del registro, una vez vencido el tiempo de retención, según lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD) exigidas a través de la Ley 594 de 2000.

COPIA SIGES CONTROLADA

**5.2.10 Control de Cambios**: Corresponde al historial de cambios del documento y se debe llevar mediante la siguiente tabla:

| Versión | Fecha | Ítem modificado | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | |

- **Versión**: Número arábigo consecutivo de dos dígitos, que indica el número de versión modificada correspondiente. El documento vigente debe mantener el registro de todas las versiones anteriores.

- **Fecha**: Corresponde al día, mes y año en que se aprobó la versión vigente y se describe de la siguiente forma: DD/MM/AAAA.

- **Ítem Modificado**: Reseña el numeral del documento que se modifica. Ej. 1, 2, 3.3.1.

- **Descripción**: En este campo se hace una presentación clara y concreta de las modificaciones realizadas al documento.

*Ejemplo:*

*Para un cambio que se realiza en un procedimiento que pasa a versión 02:*

| Versión | Fecha | Ítem modificado | Descripción |
|---|---|---|---|
| *01* | *15/08/2019* | 3. Responsable | *Se redefinió el cargo o rol del responsable del proceso.* |

**5.2.11 Anexos**: Aquí se deben relacionar los nombres de anexos del documento como Flujogramas, Tabla de Precios, figuras adicionales etc. Si no existen anexos se coloca las letras mayúsculas N/A.

El Flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades y decisiones que hacen parte de un procedimiento. En el Anexo 1 de la presente guía se describen los símbolos que se deben utilizar en la elaboración de los flujogramas.

Se coloca N/A si el líder de proceso Considera que la descripción de las actividades es suficientemente claro y explicito.

COPIA SIGES CONTROLADA

**5.3 ASPECTOS DE FORMA**

Los documentos que hagan parte del SIG del ESSMAR E.S.P., deben responder a los siguientes criterios que a continuación definiremos en esta guía:

**5.3.1 Encabezado:** Las páginas en el encabezado de los documentos exceptuando los formatos debe llevar el siguiente encabezado:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| "Logotipo de ESSMAR E.S.P." | **PROCESO** | "Nombre Del Macroproceso Al Que Corresponda El Documento" | **CÓDIGO** | XX–Y## |
| | **CATEGORÍA DEL DOCUMENTO** | Título Del Documento | **VERSIÓN** | XX |

- El tipo de letra del encabezado se define en: "Arial 8" en mayúscula, excepto el nombre del macroproceso al que corresponda el documento y el título del documento los cuales van en minúscula.
- **Proceso**: Se deja fijo el nombre "PROCESO".
- **Categoría del Documento**: Se coloca el nombre de la categoría del documento al que corresponda Ej.: Procedimiento, Guía, Instructivo, manual, formato.
- **Nombre del macroproceso al que corresponda el documento**: Ejemplo: Gestión del Capital Humano; este puede estar escrito en mayúscula o minúscula.

- **Título del documento** Es el nombre del documento. Su redacción debe ser concisa, clara y coherente con el objetivo del documento, debe ir escrito en minúscula para todas las categorías de los documentos, excepto los formatos que puede ir en mayúscula o minúscula.
- **Código:** Es la identificación única Alfanumérica del documento y está compuesto por caracteres con los cuales se identifica: el proceso, el tipo de documento y el consecutivo del documento, en el siguiente orden:

**XX–Y###**

- Los dos primeros caracteres **(XX)** identifican el Proceso o subproceso al cual pertenece el documento. En el Anexo 2 se establece una lista de los códigos asignados a estos caracteres.

- El tercer carácter **(Y)** identifica el **Tipo de Documento**, así:

**M** Manual
**C** Caracterización
**P** Procedimiento
**G** Guía
**I** Instructivo
**Q** Políticas
**F** Formato

COPIA SIGES CONTROLADA

- Los caracteres cuarto y quinto (**##**) identifican el Consecutivo, en forma ascendente de acuerdo al tipo de documento dentro del proceso.

Ejemplo: AL-P01
Significa: En el Proceso de Alcantarillado (AL), Procedimiento (P) número 01.

- **Versión**: Número consecutivo que indica la edición del documento y está compuesto por dos dígitos, por ejemplo: la segunda versión de un documento se representa por 02. Los documentos al momento de crearse inician en versión 01.

**5.3.2 Pie de Página de la Primera Página: Control de Elaboración, Revisión y Aprobación**: debe ir únicamente en la primera página, como pie de página de acuerdo a la siguiente estructura:

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| Nombre: | Nombre: | Nombre: |
| Cargo:<br>Fecha: DD/MM/AAAA | Cargo:<br>Fecha: DD/MM/AAAA | Cargo:<br>Fecha: DD/MM/AAAA |

**Elaboró:** Nombre y Apellidos de quien construye y/o desarrolla el documento, cargo o rol del funcionario y fecha en que se elaboró el documento.

**Nota:** quien elabora el documento debe ser un funcionario que conozca el proceso del área.

**Revisó:** Nombre y Apellidos del funcionario del grupo SIG, quien hace revisión de que el documento cumpla con los lineamientos técnicos definidos en esta guía.

**Aprobó:** Nombre y Apellidos del líder de proceso, previa elaboración y elaboración del documento.

**NOTA**: Este pie de página es opcional para los formatos.

**5.3.3 Pie de Página de las demás páginas:** Las demás páginas de los documentos, exceptuando los formatos, debe llevar el siguiente pie de página:

***Código: XX–Y## Versión: XX Página X de Y***

El tipo de letra se define en: "Arial 8" resaltado en Color Azul.

El código y versión debe coincidir con el encabezado de la primera página.

**5.3.4 Tabla de Contenido**: En los casos que se requiera, la Tabla de Contenido debe ir en la primera página del documento.

**5.3.5 Cuerpo del documento:** El documento debe ir en letra: Calibri 11

COPIA SIGES CONTROLADA

## 6. DESCRIPCIÓN

**N/A**

## 7. BASE LEGAL

| Tipo de Norma | Entidad que Emite | Nº Identificación | Fecha de Expedición | Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento |
|---|---|---|---|---|
| Ley | El congreso de la república | 87 | Noviembre 09 de 1993 | *"por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".*<br><br>Se deben definir políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos. |

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-P05 Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"
- ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".
- 45001:2018 "Sistemas de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

| **Identificación** | | **Almacenamiento** (Archivo de gestión) | | **Protección** | **Recuperación** (clasificación para consulta) | **Disposición** (Acción cumplido el tiempo de retención) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Código Formato** | **Nombre** | **Lugar y Medio** | **Tiempo de Retención** | **Responsable de Archivarlo** | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Ítem Modificado | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

## 11. ANEXOS

- **Anexo 1**: Simbología del Flujograma.
- **Anexo 2**: Listado de Códigos de Procesos del Sistema Integral de Gestión de la ESSMAR E.S.P. (SIGES).

**Anexo 1:** Simbología de Flujogramas

| | |
|---|---|
| | Indica el Inicio y el Fin de un Flujograma |
| | Responsable actividad<br><br>Detalle de las actividades del proceso |
| | Indica la necesidad de tomar una decisión |
| | Conector de actividades entre páginas |
| | Conector de actividades dentro de la misma página |
| | Indica la dirección del proceso |
| | Archivo |
| | Registro |
| | Indica actividades paralelas |

**Anexo 2:** Listado de Códigos de Procesos del SI Sistema Integral de Gestión de la ESS ESSMAR E.S.P. (SIGES).

| Tipo de Proceso | Proceso | Código del Proceso | Subprocesos | Código del Subproceso |
|---|---|---|---|---|
| **Estratégicos** | Gestión del Direccionamiento Estratégico | **DE** | Planeación institucional y de servicio | **PS** |
| | | | Gestión Regulatoria. | **GR** |
| | | | Sistema Integrado de Gestión | **SI** |
| | | | Modelo Integrado de Planeación y Gestión | **MP** |
| | Gestión de la Comunicación Estratégica | **CE** | N/A | N/A |
| | Gestión del Capital Humano | **CH** | Sistema de capital humano | **SH** |
| | | | Seguridad y salud en el trabajo | **ST** |
| | Gestión Social | **GS** | N/A | N/A |
| **Misionales** | Acueducto y Alcantarillado | **AA** | Producción | **PR** |
| | | | Distribución y mantenimiento de redes de acueducto | **DM** |
| | | | Agua no contabilizada | **AN** |
| | | | Alcantarillado | **AL** |
| | | | Centro de Operaciones | **CO** |
| | | | Telemetría | **TM** |
| | | | Mantenimiento electromecánico, Planta y equipo | **ME** |
| | | | Desarrollo y control ambiental | **DA** |
| | Aseo y Aprovechamiento | **AP** | Interventoría | **IN** |
| | | | Aprovechamiento | **AO** |
| | Actividades complementarias | **AC** | **N/A** | **N/A** |

CONTROLADO

| Tipo de Proceso | Proceso | Código del Proceso | Subprocesos | Código del Subproceso |
|---|---|---|---|---|
| | Energía y Alumbrado Público | **EA** | **N/A** | **N/A** |
| | Proyectos y sostenibilidad | **PR** | Gestión Ambiental | **GA** |
| | | | Proyectos e Ingeniería | **PI** |
| | | | Laboratorio de Calidad de Agua | **LC** |
| | | | Laboratorio de Medidores | **LM** |
| **Apoyo** | Gestión Administrativa | **GG** | N/A | N/A |
| | Gestión de Almacén | **AL** | N/A | N/A |
| | Gestión Jurídica | **GJ** | N/A | N/A |
| | Gestión Disciplinaria | **GP** | N/A | N/A |
| | Gestión TICs | **TI** | N/A | N/A |
| | Gestión Contractual | **GT** | N/A | N/A |
| | Gestión Financiera | **FI** | Contabilidad | **CT** |
| | | | Presupuesto | **PT** |
| | | | Tesorería | **TS** |
| | Gestión Documental | **GD** | N/A | N/A |
| | Gestión Comercial | **GC** | Cartera y Recaudo | **CR** |
| | | | Atención al Usuario | **AT** |
| | | | Facturación | **FA** |
| **Control y Evaluación** | Control Interno | **CI** | N/A | N/A |

COPIA SIGES CONTROLADA