



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 1 de 17	

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la estructuración, presentación y control de los documentos del sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este Procedimiento aplica a todas las áreas, que realizan actividades que inciden en el sistema de Gestión de Calidad de SERVICIUDAD.

El coordinador de calidad es responsable por verificar el cumplimiento de las acciones descritas en este documento y evaluar el desempeño de este proceso.

El Grupo de calidad es responsable por designar el grupo encargado de la elaboración del documento.

Las personas responsables por la elaboración del documento deben guiarse por las disposiciones aquí establecidas.

<b>ELABORADO POR:</b> Luz Andrea Álvarez Botero	<b>REVISADO POR:</b> Julio Cesar Guevara Gallego	<b>APROBADO POR:</b> Luis Ernesto Valencia Ramírez
Coordinador de Calidad	Subgerente de Planeación	Gerente
Fecha: 14-02-2011	Fecha: 15-02-2011	Fecha: 16-02-2011



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 2 de 17	

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Documento:** Es algo que contiene información que puede presentarse en diferentes formas por ejemplo: en papel, disco magnético, videos, cassettes o fotografía.
- **Manual de Calidad:** Documento que describe el sistema de calidad de la empresa.
- **Procedimiento:** Descripción general secuencial y lógica de un proceso.
- **Instructivo:** Documento que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.
- **Formato:** Documento que obedece a un patrón determinado y es útil para registrar datos e información en general.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Especificación:** Conjunto de datos utilizados como referencia ya sea en la operación y/o control de un proceso u operación.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a una actividad o proceso específico.
- **Documento externo:** Son los elaborados por organismos externos a la empresa pero que hacen parte del sistema de Gestión de Calidad, por ejemplo la norma ISO, leyes o decretos que regulen la prestación del servicio.
- **Borrador del documento:** Documento elaborado previo al definitivo para corrección y posterior aprobación.
- **Documento obsoleto:** Documento que contiene información desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.
- **Versión del documento:** Indica el número de edición del documento.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 3 de 17	

## 4. GENERALIDADES

### 4.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación de SERVICIUDAD se divide en cuatro niveles:





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 4 de 17	

#### 4.2 RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Área	Elabora	Revisa	Aprueba
Gerencia	Coordinador de calidad o solicitante	Representante de Gerencia	Gerente
Comercial y de Mercadeo	Coordinador de calidad o solicitante	Subgerente de Area Comercial y de Mercadeo	Gerente o su Representante
Administrativa Y Financiera	Coordinador de calidad o solicitante	Subgerente de Area Administrativa y Financiera	Gerente o su Representante
Control Interno	Coordinador de calidad o solicitante	Asesor de Control Interno	Gerente o su Representante
Control Interno Disciplinario	Coordinador de calidad o solicitante	Director de Control Interno Disciplinario	Gerente o su Representante
Planeación	Coordinador de calidad o solicitante	Subgerente de planeación	Gerente o su Representante
Secretaría General	Coordinador de calidad o solicitante	Secretaria General	Gerente
Técnica y Operativa	Coordinador de calidad o solicitante	Subgerente Técnico y Operativo	Gerente o su Representante



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 5 de 17	

#### 4.3. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

Capítulos	Tipo de documento						
	Manual	Plan de calidad	Procedimi ento	Instructiv o	Especific ación	Otros	Formato
Objetivo	SI	SI	SI	SI	NO	OPC	NO
Alcance y Responsables	SI	SI	SI	SI	NO	OPC	NO
Definiciones	SI	SI	OPC	OPC	OPC	OPC	NO
Desarrollo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Registros de Calidad	SI	SI	SI	OPC	NO	OPC	NO
<u>Anexos</u>	SI	OPC	OPC	OPC	NO	OPC	NO

El significado de cada una de las secciones es el siguiente:

- **Objetivo:** Indica el propósito del documento.
- **Alcance y responsables:** indica en que caso se aplica lo descrito en el documento y las áreas a las cuales va dirigido. Al igual describe los cargos responsables de las actividades mencionados en el documento.
- **Definiciones:** En el documento se incluyen las definiciones necesarias para la adecuada comprensión de los términos utilizados en él, además los símbolos y las abreviaturas utilizadas.
- **Desarrollo:** Descripción detallada de la actividad que es objetivo del documento. Para describir el proceso se puede utilizar prosa, diagrama de flujo, diagrama de operaciones o una combinación.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 6 de 17	

- **Registros de calidad:** En esta sección se presenta el listado de los registros referenciados en cada documento, con su respectivo código.
- **Anexos:** Información adicional que forma parte del documento.

#### 4.4 DIRECTRICES

- **Tamaño del papel:** Los documentos son elaborados en papel tamaño carta. El tamaño de los formatos cambia según la necesidad.

**Letra:** Se relaciona a continuación:

Descripción	Especificación
Tipo de Fuente del Texto Normal	Micro style 12 Pts En caso de no tener el tipo de letra utilizar una que sea legible
Presentación del Párrafo	Justificado Espaciado a 1,5 Líneas
Titulación	Mayúscula Sostenida Negrilla 14 Pts

- **Espacios:** El texto de los documentos se elabora a espacio y medio.
- **Márgenes del texto:** La presentación del texto se realiza conservando las siguientes distribuciones (siempre que sea aplicable) :



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos		<b>Página</b> Página 7 de 17

Superior	3 cm
Inferior	2.5 cm
Derecho	3 cm
Izquierdo	3 cm

Las directrices para la elaboración de los documentos pueden ser ligeramente modificables de acuerdo a la necesidad del documento.

#### 4.5 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

##### 4.5.1 ENCABEZADO

Casilla 1	Casilla 2	Casilla 3	Casilla 4
	Casilla 5	Casilla 6	

**Casilla 1:** Logo de la empresa

**Casilla 2:** Nombre de la empresa

**Casilla 3:** Código del documento

**Casilla 4:** Versión del documento

**Casilla 5:** Nombre del documento

**Casilla 6:** Página actual y páginas totales



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 8 de 17	

#### 4.5.2 PORTADA

- Casilla 1:** Encabezado
- Casilla 2:** Contenido del documento
- Casilla 3:** Nombre del cargo que elabora el documento y firma
- Casilla 4:** Nombre del cargo que revisa el documento y firma
- Casilla 5:** Nombre del cargo que aprueba el documento y firma
- Casilla 6, 7 y 8:** Fechas correspondientes a las casillas 3, 4 y 5 respectivamente

	Casilla 1	
Casilla 2		
Casilla 3	Casilla 4	Casilla 5
Casilla 6	Casilla 7	Casilla 8

#### 4.5.3 TEXTO

- Casilla 1:** Encabezado
- Casilla 2:** Hojas interiores de documentos

	Casilla 1	
Casilla 2		



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 9 de 17	

#### 4.6 ASPECTOS DE REDACCIÓN

- Claridad, precisión, y coherencia en la redacción.
- Utilización de un solo término para designar cada concepto.
- No se utilizan extranjerismos en la redacción.
- Los verbos están en tiempo presente.
- Se evita el uso de abreviaturas.
- Todos los documentos son en español.

#### 4.7 CODIFICACIÓN

A cada documento se le asigna un código alfa numérico de identificación, con la siguiente estructura: EECX##, donde:

- **EE**: Son dos letras que identifican el **Área o Sección** a la que pertenece el documento. Se utilizan las siguientes letras:

Letra	Área
GG	Gerencia
SG	Secretaria General
CI	Asesoría de Control Interno
SP	Sugerencia de Planeación
CD	Dirección de Control Interno Disciplinario
ST	Subgerencia Técnica y Operativa
SC	Subgerencia Comercial y de Mercadeo
SA	Subgerencia Administrativa y Financiera



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 10 de 17	

- **CX:** Son las letras que identifican el **Tipo de Documento**. Se utilizan las siguientes

Letra	Tipo de Documento
MX	Manual
PC	Plan de Calidad
PR	Procedimientos
IN	Instructivos
FO	Formatos
ES	Especificación
OT	Otros

- X: tipo de Manual (Calidad, Riesgos, Técnico, Comercial..)
- ##: Un número de dos dígitos que corresponde a un **Consecutivo** por cada tipo de documento.

## 4.8 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 4.8.1 ELECTRÓNICA

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en medio magnético, se conservarán en el disco duro del computador de Coordinación de Calidad, con copia de seguridad en el disco duro del servidor de la empresa (Argos), donde periódicamente se efectúan copias de seguridad.

### 4.8.2 IMPRESA

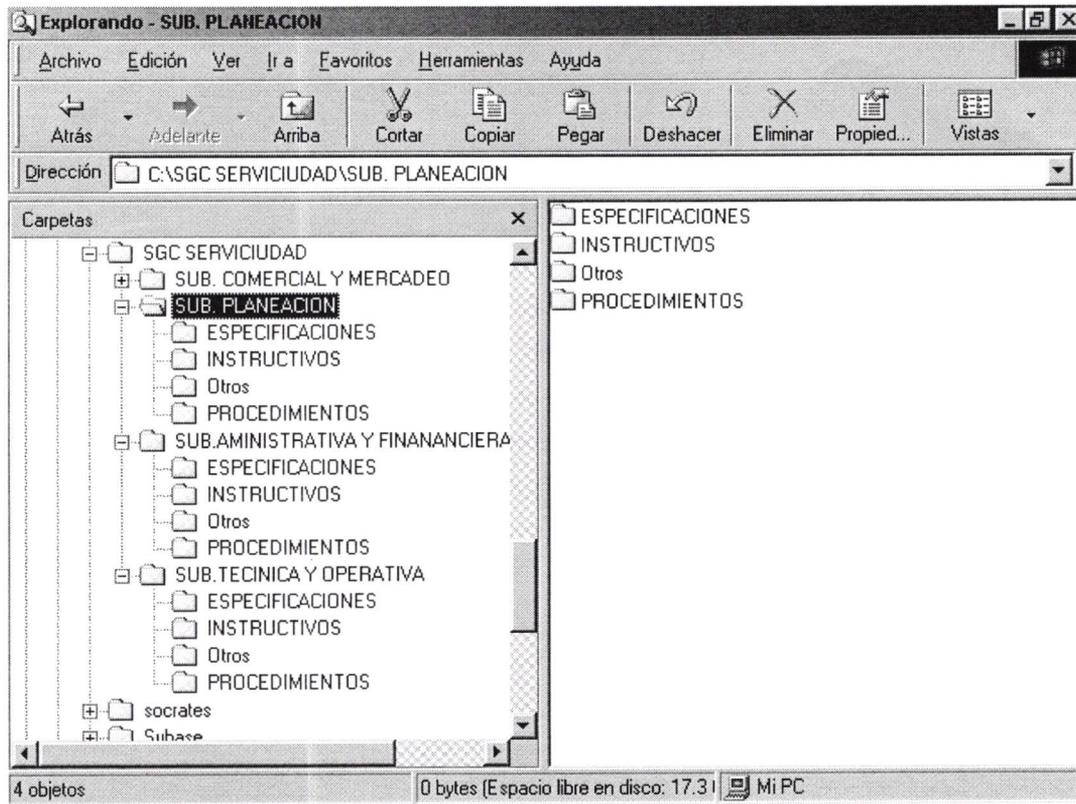
Los documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad en medio impreso, se conservarán en el archivo de Coordinación de Calidad. El archivo de los documentos se realizará en folders o legajadores establecidos para tal fin debidamente protegidos .



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 11 de 17	

### 4.8.3 ESQUEMA DE CONSERVACION

El esquema para conservación de documentos en medio magnético es el siguiente:



La identificación del archivo es igual al código del documento seguido por su nombre, su uso es controlado por el coordinador de calidad y sólo puede ser modificado por éste.

### 4.9 DOCUMENTOS OBSOLETOS

En el caso de requerir modificar un documento para su actualización se diligencia el formato "SPFO-02 Solicitud para modificación de documentos" indicando las razones o motivo por el cual se va a cambiar, este cambio deberá estar aprobado por el responsable del área donde se origina el documento, una vez aprobado se cambia de versión, y la versión obsoleta es identificada con el sello rojo de documento obsoleto y se archiva en la carpeta de obsoletos hasta por un término de 2 años.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 12 de 17	

#### **4.10. SOCIALIZACION DE DOCUMENTOS**

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad estarán socializados en las versiones vigentes en la página de calidad de la intranet de la empresa, para disponibilidad inmediata de cada uno de los usuarios de la información, en el caso de las dependencias que se encuentran fuera de las instalaciones principales se socializaran a través de las “copias controladas”.

**4.11. VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS:** La vigencia de los documentos será a partir de la fecha de aprobación del mismo , el cual quedará debidamente registrado en su versión actualizada en el listado maestro de documentos (SPFO-01).

#### **4.12. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO**

Todos los documentos de origen externos son controlados siguiendo los lineamientos de la Ley 594 de 2000 por la cual se dicta la Ley General de Archivos y se establecen las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Es responsable de su control el Técnico de Archivo y correspondencia..

#### **4.13. DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS**

Los documentos reglamentarios, normativos y legales descritos en el Normograma , están disponibles en medio magnético en el publico de calidad en ambiente web de fácil acceso identificados por proceso y revisados por el Secretario General de la empresa quien velara y garantizará su vigencia y actualizaciones respectivas.

#### **4.14 CONTROL DE LOS PROYECTOS:**

Los proyectos de la empresa están centralizados en medio magnético en el equipo de la profesional en proyectos (Mrubio) en el software METODOLO (DNP) bajo la metodología MGA (Metodología



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 13 de 17	

General Ajustada) en Carpeta METODOLO , con copia de seguridad en disco duro externo. De manera impresa se tienen las fichas EBI (Estadística básica de inversión) en carpetas numeradas por proyecto. Están bajo la responsabilidad de la profesional en proyectos.

#### 4.15. CONTROL DE LOS PLANOS:

X Los planos de la empresa se encuentran en medio magnético en el equipo del dibujante, en la carpeta Topograph y están archivados por servicio (Acueducto, Aseo y Alcantarillado) permanecen actualizados.

#### 4.16. CONTROL DE LOS CONTRATOS :

Los contratos están bajo la custodia del técnico en contratos se encuentran divididos en 3 tipos: Orden de prestación de servicios (OPS), Contrato sin formalidades (SF) , contrato con formalidades (CF), están archivados en orden numérico permanecen en archivo activo 1 año y posteriormente son almacenados en al archivo central de la empresa, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Archivo.

4.17. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EN MEDIO MAGNETICO: El control de los documentos en medio magnético esta bajo la responsabilidad del Profesional de sistemas y su protocolo a seguir esta descrito en las políticas de operación (CIOT-01) en lo relacionado a copias de seguridad y manejo de software y hardware.

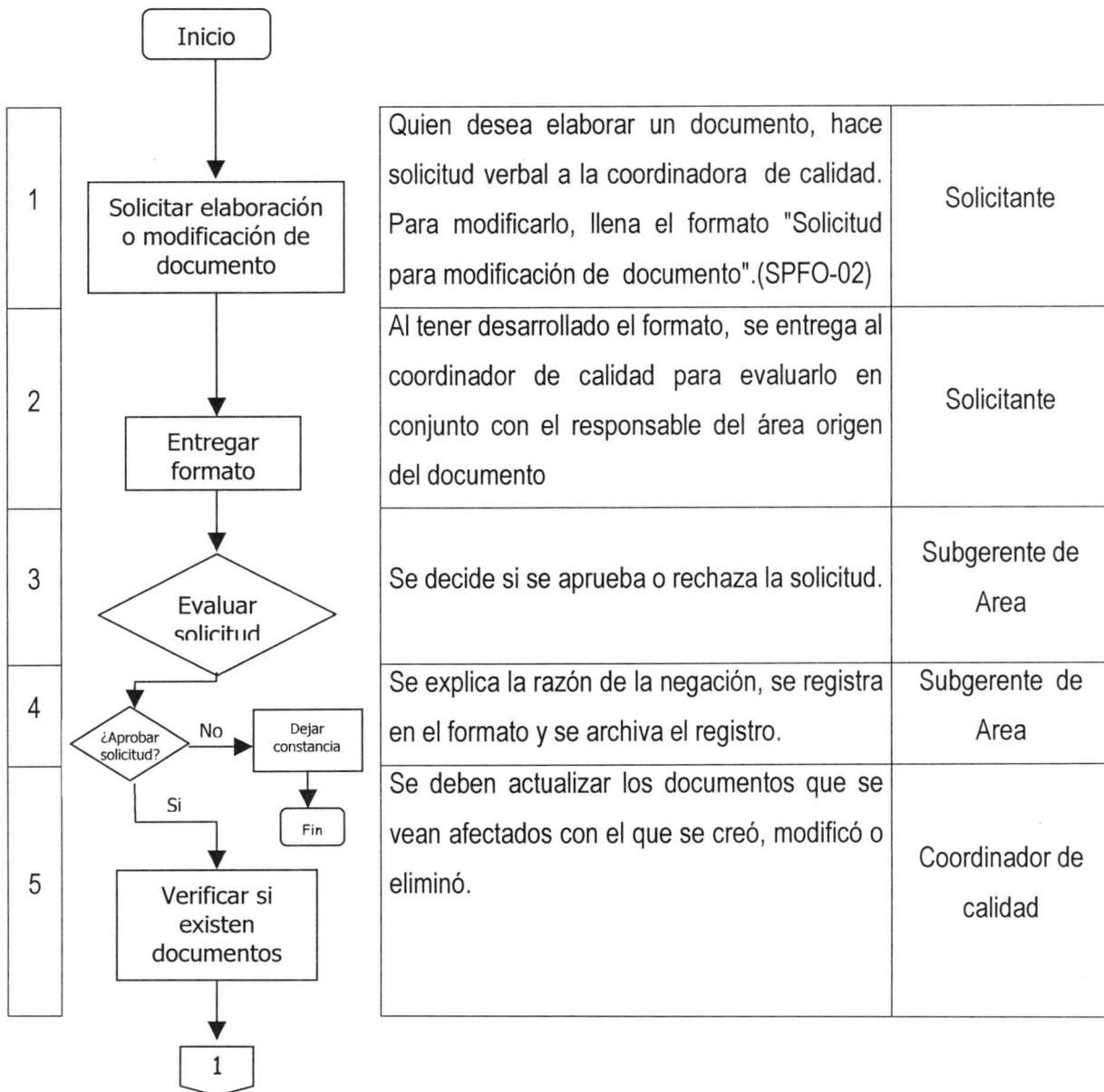
→ Manuales y Planos y otros <sup>que así lo</sup> <sup>document.</sup>  
Documentos serán vigentes con Resolución  
Interna de la Empresa y firmados en etc  
~~que son considerados~~ Acto Administrativo.  
su relevancia.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos		<b>Página</b> Página 14 de 17

## 5. DESARROLLO

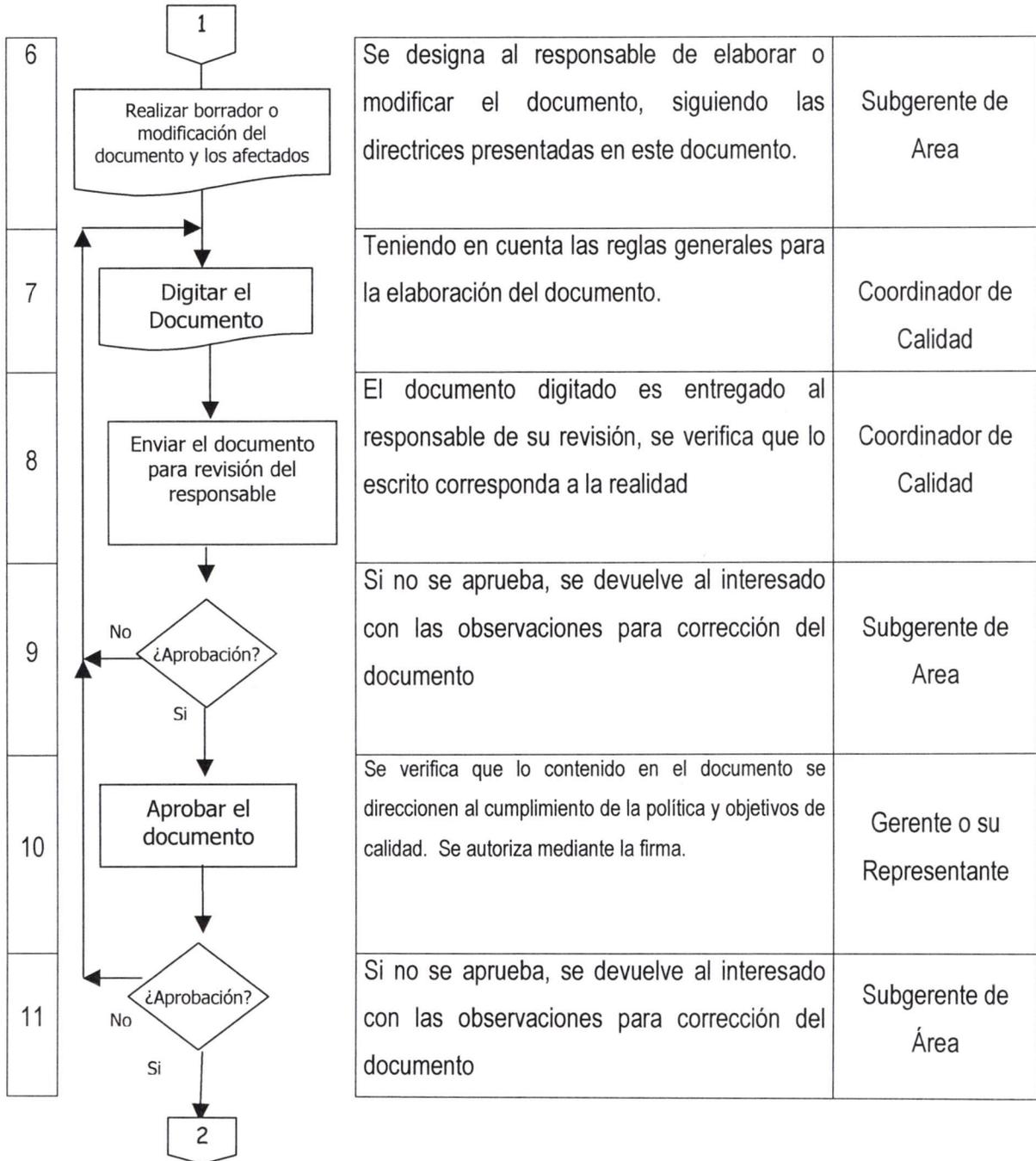
No.	Actividad	Detalle	Responsable
-----	-----------	---------	-------------





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SPPR-01	Versión 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	Página Página 15 de 17	

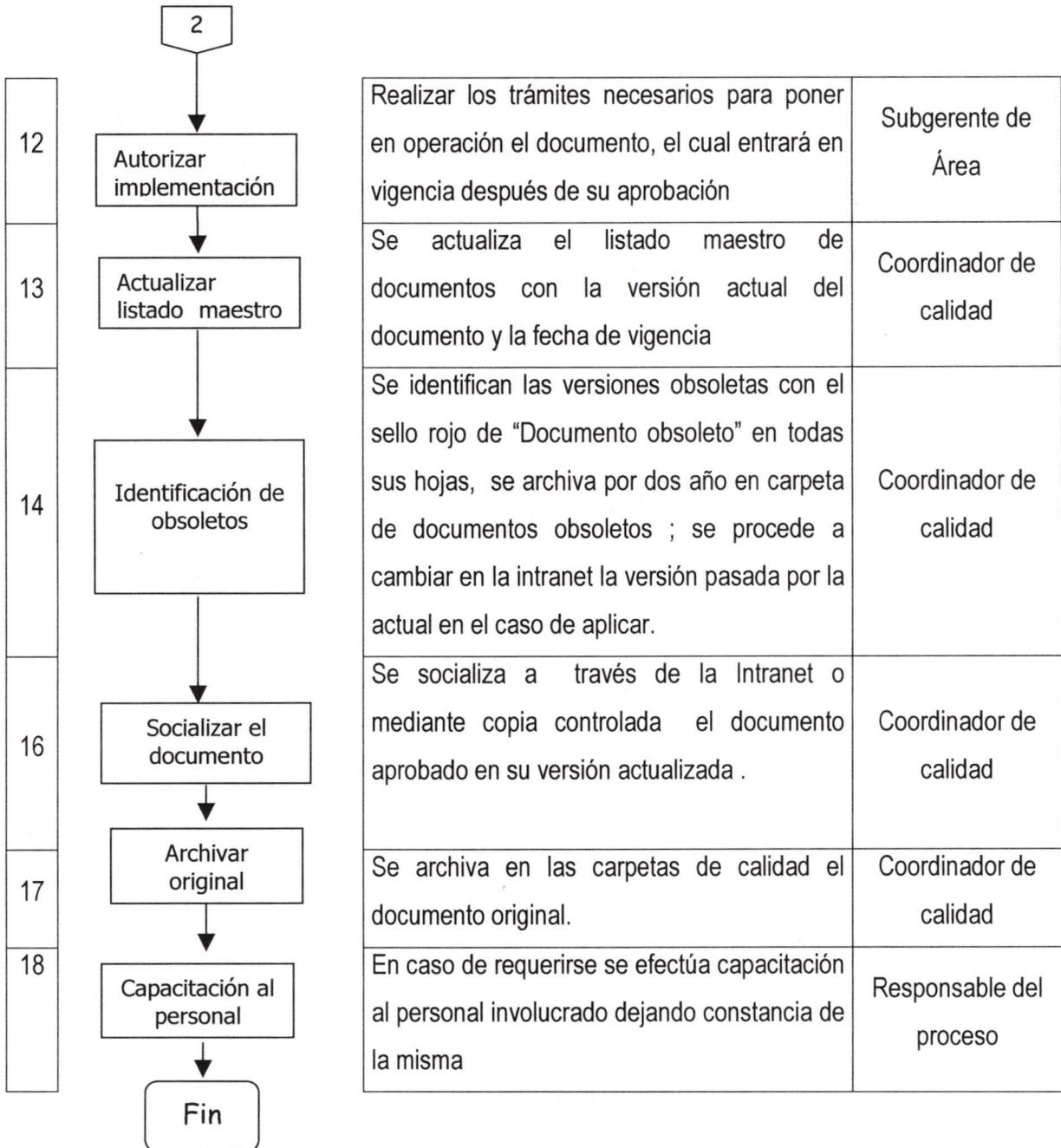
No.	Actividad	Detalle	Responsable
-----	-----------	---------	-------------





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos		<b>Página</b> Página 16 de 17

No.	Actividad	Detalle	Responsable
-----	-----------	---------	-------------





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SPPR-01	<b>Versión</b> 04
Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos	<b>Página</b> Página 17 de 17	

## 6. ANEXOS

- 6.1. Instructivo documentación intranet
- 6.2. SPFO-01 Listado maestro de documentos
- 6.3. SPFO-02 Solicitud para modificación de documentos
- 6.4. SPFO-03 Distribución de documentos