

1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología empleada en el Organismo para la elaboración y control de la Información documentada involucrada en el Sistema de Gestión.

2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la elaboración de documentos, su revisión, su aprobación, su mantenimiento, su control, su vigencia, su disponibilidad, su aseguramiento y su recuperación.

Aplica a todos los documentos involucrados en el SG de las áreas del Organismo, descritas en el Procedimiento de Control de Registros (PC-09-02), tanto para documentos internos como externos.

3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, Control de la Información Documentada, 7.5.3
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)
A.12.1.1 Documentación de los procedimientos de operación

4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través del [Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad](#), la Elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido.

Es también responsabilidad del mismo, proporcionar las facilidades necesarias para resguardar, controlar, consultar y/o usar los documentos del SG, y los cambios que se generen.

Es responsabilidad de todo el personal del Organismo aplicar y seguir este procedimiento.

5.0 GENERALIDADES

Toda la documentación del Sistema de Gestión será gestionada, controlada y puesta a disposición para su uso y/o consulta de forma Electrónica, usando como herramienta para ello el Sistema Web de gestión y consulta del Organismo, exceptuando de esta regla aquellos documentos legales, reglamentarios o externos cuyo origen sea de forma impresa.

Control de la Información documentada

1. - Para el alta, cambio o cancelación de un documento, el asignado o responsable deberá levantar una solicitud en el Sistema Web, sección Gestión de Servicios, como sigue:

a) **Alta**

Tipo de servicio: Solicitud de Alta de Documento Nuevo, adjuntando el archivo correspondiente en original.

b) **Cambio**

Tipo de servicio: Cambio de revisión de Documento, indicando qué documento se requiere modificar y el cambio requerido, así como la motivación al mismo.

c) **Cancelación**

Tipo de servicio: Solicitud de Cancelación de Documento, indicando qué documento se debe cancelar y el motivo

2. En caso de cambio la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), de manera coordinada con él área solicitante, modificará el documento y lo enviará al jefe de área con copia para su jefe superior solicitando su revisión y autorización

El Jefe, Subdirector o Director de área que corresponda:

- Revisará el documento en cuestión.
- Autorizará el alta, cambio o cancelación de los mismos, enviando mediante correo electrónico la correspondiente solicitud y el respectivo documento a la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) para que se realice la gestión en el Sistema Web.

Entendiendo y considerando que el envío del correo electrónico, será la autorización y firma de dicha solicitud, siempre y cuando sea de niveles de Jefe de área o superiores. Estas tareas asegurarán la integridad del SG.

En los casos excepcionales que determine la Alta Dirección o con motivo de los requisitos o disposiciones legales o reglamentarias que así lo requieran, se registrarán las firmas que sean necesarias en los documentos impresos del SG.

3. Los documentos del SG deberán revisarse al menos una vez al año y dicha programación se realizará en el Sistema Web, la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) se asegurará de que todas las áreas lo lleven a la práctica en tiempo y forma, enviándoles correo electrónico, indicando todas las observaciones, peticiones y/o recomendaciones que apliquen. Las adecuaciones a los documentos deberán aplicarse desde el momento que se requieran, y en caso de afectar a otras áreas, se les deberá difundir la información de los cambios a la brevedad. Como una difusión general de cambios, el Sistema Web dispara un correo electrónico a todo el personal con privilegios de consulta sobre el documento en cuestión, informando sobre dicho cambio.

El programa de revisiones deberá cumplirse independientemente de que existan cambios durante el periodo correspondiente, excepto en caso de aquellos documentos modificados en el mismo mes y año.

4. La [Subgerencia de Planeación Evaluación y Calidad](#), verificará los cambios que se registren en el Sistema Web, cuidando que se identifiquen las modificaciones y la versión del documento, además de que se usen los estándares para el caso de que se trate.

5. Mediante el Sistema Web, la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) asegura que todos los documentos, en su forma electrónica, se encuentren legibles, accesibles y fácilmente identificables.

6. La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), controla los **documentos de origen externo** registrándolos en la Lista Maestra del Sistema Web.

7. Los Jefes de área o departamento serán los responsables de realizar la **difusión de documentos** involucrados con el SG que emiten, según la tabla de distribución del mismo, o bien designar algún responsable para ello, manteniendo como evidencia los correos, minutas o listas de asistencia, esto solo en caso de cambios mayores al documento (50% o más).

Formatos para la elaboración de documentos

CÓDIGO	NOMBRE	USO
ON-DGE-01	<u>“Diagramas de Flujo”</u>	Documentar procedimientos o instructivos esquemáticamente.
ON-DGE-02	<u>“Instructivo/Procedimiento del Sistema de Gestión”</u>	Documentar los procedimientos e instructivos del SG, descriptivamente.
ON-DGE-03	<u>“Manual de Gestión”</u>	Documentar el Manual de Gestión de los diferentes Sistemas.
ON-DGE-04	<u>“Plan de Proceso”</u>	Documentar el esquema operativo de cada proceso (objetivos, entradas, salidas, recursos).
ON-DGE-05	<u>“Plan de Control”</u>	Documentar las tareas y medios de control de los procesos de realización, en caso de requerirse.
ON-DGE-46	<u>“Evaluación de Riesgos”</u>	Documento en el que se establecen los riesgos: vulnerabilidad, amenaza, probabilidad, impacto y mitigación de cada uno de los procesos.
ON-UCA-04	<u>“Vale e solicitud de Documentos No Controlados”</u>	Formato que sirve para llevar un control de a qué áreas se les entrego documentación “No controlada” declarada dentro del Sistema de Gestión.

Control de documentos impresos

En los casos excepcionales que por la reglamentación aplicable o por otras necesidades que determine la Alta Dirección, se requiera emitir un documento impreso (papel), este deberá ser generado a través del Sistema Web por la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), quedando estrictamente prohibido el uso de lápiz, corrector, tachaduras, datos remarcados y enmendaduras, debiendo ser claros y legibles; dicha impresión se controlará mediante la emisión de copias, a las cuales se les colocará la leyenda **“DOCUMENTO CONTROLADO”** en color diferente al negro y **“DOCUMENTO NO CONTROLADO”**, según aplique. Al llevar a cabo la distribución de un documento impreso, se Deberá:

En el caso de actualizaciones, canjear por la copia de la revisión anterior; NO se entregará el documento vigente si no se entrega el documento obsoleto, excepto en caso de extravío.

- En el caso de los documentos cancelados, retirar el mismo.

El control de los documentos impresos será responsabilidad de la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), mediante un formato de **“Vale de Solicitud de Documentos No Controlados”**. Este control incluye la identificación de los documentos retenidos para fines legales o de preservación de conocimientos. El control de los **“Documentos Controlados”** incluye su registro en la sección correspondiente en el Sistema Web.

La pérdida o extravío de documentos controlados se reportará como una “Desviación” en el Sistema Web (Gestión de Acciones).

No son válidas como evidencia de operación o aplicación correcta del SG, las copias no controladas y las copias con la leyenda **“DOCUMENTO CONTROLADO”** en color negro, así como documentos que sufran alteraciones manuscritas o que los hagan ilegibles.

De requerirse, se usará una “Minuta de Trabajo” como evidencia de los trabajos realizados en las áreas para la revisión, actualización y/o cancelación de documentos.

Control de documentos obsoletos impresos

Para el caso de documentos impresos obsoletos se deberá dar el siguiente trato, según determine el área generadora:

- Se deberá llevar a cabo la destrucción de los documentos.
- Podrán retenerse para su reúso (reciclaje), una vez que sean identificados para ello, colocándoles la leyenda **“PARA REUSO”**, **“O UNA LINEA”** (esto no aplica para documentos de carácter confidencial).
- De requerir su retención se les deberá colocar, como mínimo, la leyenda **“DOCUMENTO OBSOLETO”** en un color negro.

Lineamientos para el Desarrollo de la Documentación Inherente al SG

Cada uno de los formatos (planes de proceso, planes de control, procedimiento, instructivo, diagrama de flujo), establece y describe en cada sección la información que deberá contener y, en su caso, si es opcional.

La codificación de la documentación, para su control, será la siguiente:

- Planes de proceso: siglas PL-NN, donde NN es el número de proceso asignado en el Mapa de procesos.
- Planes de control: siglas PLC-NN, donde NN es el número de proceso asignado en el Mapa de Procesos.
- Procedimiento: siglas PC-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el procedimiento y XX es un número consecutivo por proceso.
- Instructivo: siglas IC-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el instructivo y XX es un número consecutivo por proceso.
- Diagrama de flujo: siglas DF-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el diagrama y XX es un número consecutivo por proceso.
- Anexos del manual de gestión: siglas MG-XX, donde XX es un número consecutivo.
- Anexos de procedimientos/instructivos/diagramas: código del documento-XX donde XX es un número consecutivo por documento.

Políticas para la Documentación del SG

El Organismo establece las siguientes políticas generales sobre la elaboración y manejo de la documentación del Sistema de Gestión, implementada y supervisada a través de la Subgerencia de Calidad:

1. - Se entiende como documentación del SG la siguiente:
 - a) Procedimientos
 - b) Instructivos
 - c) Planes de Procesos
 - d) Planes de Control
 - e) Mapas de Procesos
 - f) Manual de Gestión
 - g) Anexos
 - h) Diagramas de Flujo

2. - Toda la documentación del SG, exceptuando aquella que se genere o maneje a través de una aplicación específica, deberá ser elaborada en cualquiera de los siguientes paquetes:

- a) Word
- b) Excel
- c) Power Point
- d) Visio

3. - Para el uso de cualquier otro paquete, se deberá solicitar la autorización por parte de la [Subgerencia Planeación, Evaluación y Calidad](#) y el área de Sistemas, quienes deberán asegurarse de contar con la licencia original del mismo.

4. - Todos documentos cargados al Sistema Web del Organismo deberán incluir el original y el PDF para consulta, este segundo se excluirá únicamente en caso de que el documento deba ser manejado de manera original.

La autorización a los documentos que corresponde a la Dirección General (Documentos Generales), se determina a través de las facultades otorgadas a la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) en DGP, por lo que no es requerido un correo que autorice dichos documentos.

6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica

Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-01 "Diagrama de Flujo"
2. ON-DGE-02 "Procedimiento/Instructivo del Sistema de Gestión"
3. ON-DGE-03 "Manual de Gestión"
4. ON-DGE-04 "Plan de Proceso"
5. ON-DGE-05 "Plan de Control"
6. ON-DGE-46 "Evaluación de Riesgos"
7. ON-SCA-04 "Vale de solicitud de Documentos No Controlados"

9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Control de Documentos
CÓDIGO	PC-09-01

REVISIÓN	11
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, tabla de difusión, nombre de titulares y nombre del área.
FECHA DE ELABORACIÓN	5 de octubre 2015
FECHA DE REVISIÓN	22 de abril de 2022

10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Luis Rubén Garrido Montañez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Jaime Alejandro Vences Mejía Encargado del Despacho de la Dirección General	Jaime Alejandro Vences Mejía Encargado del Despacho de la Dirección General
NOMBRE Y CARGO		